



Votre séjour

Le service dans lequel vous êtes hospitalisé est placé sous l'autorité médicale du Chef de Service, assisté par une équipe médicale compétente et par un service infirmier.



Informations sur votre état de santé

Votre information personnelle

Vous recevrez les informations relatives à votre état de santé au cours d'un entretien individuel avec le médecin. Vous serez également informé de leurs interventions par tous les professionnels de santé chargés de s'occuper de vous.

Cependant si vous le souhaitez, vous pouvez demander expressément à ne pas être informé.

Votre famille peut, sauf opposition de votre part, être informée de votre état de santé aux jours et heures indiqués pour cela dans chaque service.

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre service ou dans un autre établissement, le médecin responsable de votre traitement vous en donnera les raisons et votre famille sera immédiatement prévenue.

L'information de votre médecin

Le médecin qui a prescrit votre hospitalisation, reçoit communication des principales informations médicales vous concernant, sauf opposition de votre part.

Si vous souhaitez que votre médecin traitant soit informé de votre hospitalisation, indiquez le au service d'hospitalisation en communiquant les coordonnées précises de ce médecin.

L'information à votre sortie de l'hôpital

Reportez-vous à la rubrique votre départ : page 7

Accès à votre dossier médical

Conformément à la réglementation (loi du 4 mars 2002 et décret du 29 avril 2002), les HCL ont mis en place une procédure institutionnelle pour l'accès au dossier par le patient lui-même ou ses ayants-droits (en cas de décès).

L'accès aux informations médicales contenues dans le dossier patient est possible par consultation sur place ou par envoi des copies demandées par le patient ou ses ayants-droits, auprès du service de soins concerné ou auprès de la direction de l'établissement, qui instruit la demande en lien avec le service.



Dans le cadre de travaux de recherches, des médecins et/ou internes des Hôpitaux peuvent demander à consulter votre dossier, une fois archivé, dans le respect total de l'anonymat. Vous pouvez exprimer votre opposition à cette consultation auprès du Chef de Service.

Le service social

Le service social de l'hôpital a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes hospitalisées et leurs familles.

Une assistante sociale intervient dans votre service.

En collaboration avec l'équipe de soins, elle peut vous apporter l'aide nécessaire à la préparation de votre sortie (convalescence, retour à domicile,...).

Elle est à votre écoute et peut rechercher, avec vous, les réponses aux éventuelles difficultés liées à votre hospitalisation.

Les Hospices Civils de Lyon, en accord avec les Juges des Tutelles, désignent un gérant de tutelle (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle). Renseignez-vous auprès de l'assistante sociale.

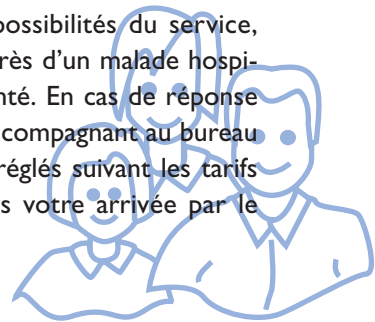
Culte

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Renseignez-vous au bureau des entrées ou auprès du cadre de santé de votre service qui seront en mesure de vous donner les coordonnées souhaitées.

Familles des hospitalisés et accompagnants

Les familles des hospitalisés ayant un problème d'hébergement peuvent demander au Bureau des Entrées, ou au service Social, des adresses d'organismes susceptibles de les aider.

Dans quelques cas particuliers et selon les possibilités du service, une personne peut demander à séjourner auprès d'un malade hospitalisé. Renseignez-vous auprès du cadre de santé. En cas de réponse favorable, vous devrez signaler l'identité de l'accompagnant au bureau des entrées. Chambre et repas devront être réglés suivant les tarifs en vigueur qui vous seront communiqués dès votre arrivée par le bureau des entrées.



Les visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort. Si vos visiteurs ignorent le service où vous êtes hospitalisé, ils peuvent se renseigner au bureau des entrées (pavillon A).

Pendant certaines visites peuvent être inopportunes. Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne désirez pas recevoir (faites-le savoir au bureau des entrées ou au cadre de santé de l'unité).

Vous pouvez obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et votre état de santé.

Le confort, l'hygiène et la sécurité sont un souci constant du personnel. Si votre état de santé nécessite des précautions particulières pour vous et vos visites, nous vous demandons de les respecter.

Heures de visite

Le planning des horaires de visites est généralement pour l'ensemble des services de **12H30 à 20H**.

Pour les services de pédiatrie, vous devrez suivre les conseils de l'équipe soignante qui saura vous dire ce qui est le mieux pour votre enfant.

Il reste entendu que ce planning des horaires demeure subordonné aux consignes des services, aux réglementations particulières (service d'urgence, service de réanimation et soins intensifs, maternité,...) ainsi qu'à votre état de santé.

Accès à l'hôpital - Stationnement

Il est quasiment impossible de garer son véhicule à l'intérieur de l'hôpital et le stationnement illicite y est sanctionné (PV, fourrière). Il n'existe par ailleurs que peu de place en extérieur. Il est donc très vivement recommandé d'utiliser les transports en commun (tramway, métro ligne D station Grange-Blanche face à l'entrée principale de l'hôpital, bus).



Permissions de sortie

Les permissions ne peuvent être accordées qu'après accord du médecin, compte tenu de la longueur du séjour du malade et de son état de santé.

Elles doivent avoir un caractère exceptionnel et ne peuvent excéder une durée de 48H. Elles sont soumises à formalités administratives au bureau des entrées lors du départ en permission.

Les repas

Les repas font partie intégrante de votre traitement. Un menu et une carte de plats fixes vous seront proposés, adaptés à votre état de santé et à vos convictions religieuses. Ils sont servis aux heures suivantes : **7H30 - 12H - 18H45**

Boissons, tabac et autres produits illicites

Il est interdit de fumer dans les locaux à usage collectif utilisés pour l'accueil, les soins et l'hébergement des malades (y compris les chambres individuelles).

L'introduction de boissons alcoolisées ou produits illicites à l'intérieur de l'hôpital est formellement interdite.

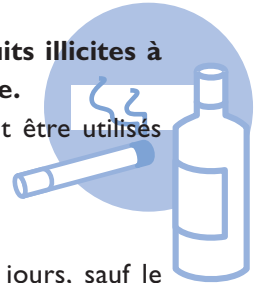
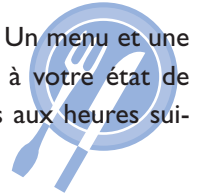
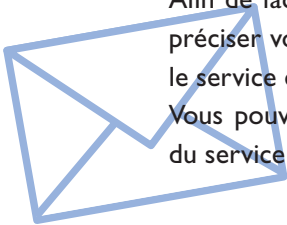
Les médicaments et denrées alimentaires ne peuvent être utilisés qu'avec l'accord du personnel du service.

Votre courrier

Votre courrier et vos colis sont distribués tous les jours, sauf le week-end.

Afin de faciliter cette tâche, recommandez à vos correspondants de préciser vos nom, prénom, ainsi que le numéro de votre chambre et le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Vous pouvez expédier votre courrier en le remettant au personnel du service qui en assurera le départ.



Le téléphone

L'hôpital met à votre disposition un téléphone dans votre chambre, qui vous permet de recevoir des appels.

Si vous souhaitez téléphoner vous-même, vous devez faire une avance sur consommation. (Sauf dispositions contraires signalées au Bureau des Entrées).

Renseignez-vous au Bureau des Entrées au moment de votre admission.

Une **borne automatique de paiement** vous permet d'alimenter votre compte téléphone (cf. plan en page centrale).

A la fin de votre séjour et **uniquement au moment de votre sortie**, vous pourrez :

- être remboursé de votre reliquat téléphonique (selon les modalités en vigueur),
- avoir une facture globale.

Les téléphones mobiles cellulaires présents dans l'enceinte de l'établissement doivent être maintenus en position arrêt, en raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.

Vous pouvez accéder à votre fournisseur d'accès internet par la ligne téléphonique qui vous est attribuée avec votre matériel informatique.

Accueil des patients malentendants

Des minitels peuvent être mis à la disposition des malentendants qui le souhaitent. Renseignez-vous au bureau des entrées.

Par ailleurs, 24 heures sur 24 l'association "Langue des signes française 69" met à votre disposition des minitels dialogue pour prévenir, communiquer avec vos familles dans les pavillons suivants :

- A - Service Médical d'Accueil (SMA),
- U - ORL
- S - Accueil, chirurgie des enfants



- G - Urgences chirurgicales
- N : Urgences médicales

Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

Télévision, transistor

Une société de location de télévision est à votre disposition pour vous installer un poste. Adressez-vous au cadre de santé de l'unité ou téléphonez au service location (poste 31 77 15).

L'utilisation d'un téléviseur personnel n'est pas autorisé.

L'usage du transistor peut être autorisé par la surveillante du service. Veillez à ne pas importuner votre entourage.



Coiffeur

Vous pouvez faire appel, si votre séjour se prolonge, par l'intermédiaire du cadre de santé de l'unité, aux services d'un coiffeur, faisant partie du personnel de l'hôpital.

Presse - Cafétéria - Distributeurs

Vous trouverez journaux et revues au kiosque situé près de l'entrée principale de l'hôpital ainsi qu'une cafétéria.

Des distributeurs de boissons et de restauration automatique, adossés au pavillon A sont à la disposition du public. D'autres pavillons sont également équipés de distributeurs de boissons.



Reportez-vous au plan central du livret.

Bibliothèque

Vous pourrez vous procurer à titre gratuit un ou plusieurs livres auprès de la bibliothécaire qui se rend une fois par semaine dans chaque service. N'oubliez pas de rendre les ouvrages empruntés.



Distributeur automatique de billets

Vous trouverez un distributeur à votre service en face du kiosque à journaux (Reportez-vous au plan central du livret).

Votre départ



Vous serez prévenu de la date de votre départ. Si vous demandez votre sortie contre l'avis médical, vous devrez signer une attestation déchargeant l'hôpital de toute responsabilité sur les suites de votre décision.

Formalités administratives

Vous devrez passer au bureau des entrées pour régulariser votre dossier et vous acquitter des frais d'hospitalisation (paiement en espèces, chèques bancaire ou postal, ou carte bancaire).

Des attestations de présence (bulletin de situation) vous seront remises à l'issue de ces formalités.

Attention pour la sortie d'un mineur, la présence d'un des deux parents ou du tuteur légal muni d'une pièce d'identité est indispensable ou à défaut la présentation d'une autorisation certifiée par un officier ministériel.

Transport

Si votre état de santé nécessite un moyen de transport approprié, vous pouvez demander un certificat médical prescrivant l'utilisation d'un taxi ou d'une ambulance, afin d'obtenir éventuellement le remboursement de vos frais auprès de l'organisme d'assurance maladie.

Le choix d'une compagnie d'ambulance appartient à vous-même ou à votre famille. A défaut, le bureau des entrées appellera le véhicule approprié.

Informations médicales à votre sortie

Des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins vous seront remises directement. Sauf opposition de votre part, elles seront transmises au médecin qui a prescrit votre hospitalisation.





La tarification journalière

Quelques précisions

Le coût d'une journée d'hospitalisation varie en fonction de la discipline dans laquelle vous vous trouvez : médecine générale, chirurgie et urgences, spécialités coûteuses, spécialités très coûteuses, hôpital de jour, hôpital de jour coûteux.

Renseignez-vous au Bureau des Entrées.

Ce que vous aurez à payer

Si vous n'êtes pas assuré social et si vous n'avez droit à aucune autre couverture sociale (Couverture Maladie Universelle, Aide Sociale...), vous êtes redevable de la totalité de vos frais d'hospitalisation.

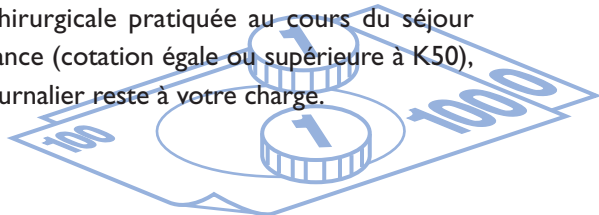
L'assistante sociale du service se tient à votre disposition pour vous aider en vue de la constitution d'une demande d'assurance personnelle.

Si vous êtes assuré social

- bénéficiaire d'une prise en charge à 80%, vous aurez à régler le montant du ticket modérateur, soit 20% de la tarification journalière. Le montant du forfait journalier est compris.

- bénéficiaire d'une exonération du ticket modérateur dans le cadre d'une affection longue durée : seuls les soins en rapport sont pris en charge à 100%, le forfait journalier reste à votre charge.

- de la même façon, si vous êtes en invalidité ou affilié à certains régimes, si l'intervention chirurgicale pratiquée au cours du séjour atteint une certaine importance (cotation égale ou supérieure à K50), seul le montant du forfait journalier reste à votre charge.





Vous n'aurez rien à régler dans les cas suivants :

- s'il s'agit de l'hospitalisation d'une femme en raison de son état de grossesse au cours des 4 mois précédant la date présumée de l'accouchement.
- pendant les 12 premiers jours d'hospitalisation à partir de la date d'accouchement.
- si le malade est un enfant hospitalisé au cours des 30 premiers jours de sa vie.
- si vous êtes accidenté du travail ou pensionné de l'article 115.
- si le malade est un enfant ou un adolescent handicapé, titulaire de l'allocation d'éducation spécialisée (AES), hospitalisé en raison de son handicap.

L'aide médicale est remplacée par la Couverture Maladie Universelle (CMU). Les modalités d'obtention de cette couverture et l'imprimé correspondant peuvent vous être fournis par le Bureau des entrées ou le service social de l'établissement.

Si vous êtes titulaire d'une attestation de droits ouverts à la Couverture Maladie Universelle (de base ou complémentaire), les frais seront réglés directement par la Sécurité Sociale et/ou les organismes complémentaires.

Réclamations facturation

Si après avoir quitté l'hôpital, vous avez des explications ou des observations à formuler, quant aux aspects financiers de votre séjour, vous pouvez contacter :

le Bureau des Entrées de l'hôpital Edouard Herriot

5 Place d'Arsonval - 69437 Lyon cedex 03

Tél. 04 72 11 61 09 du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 15h.