



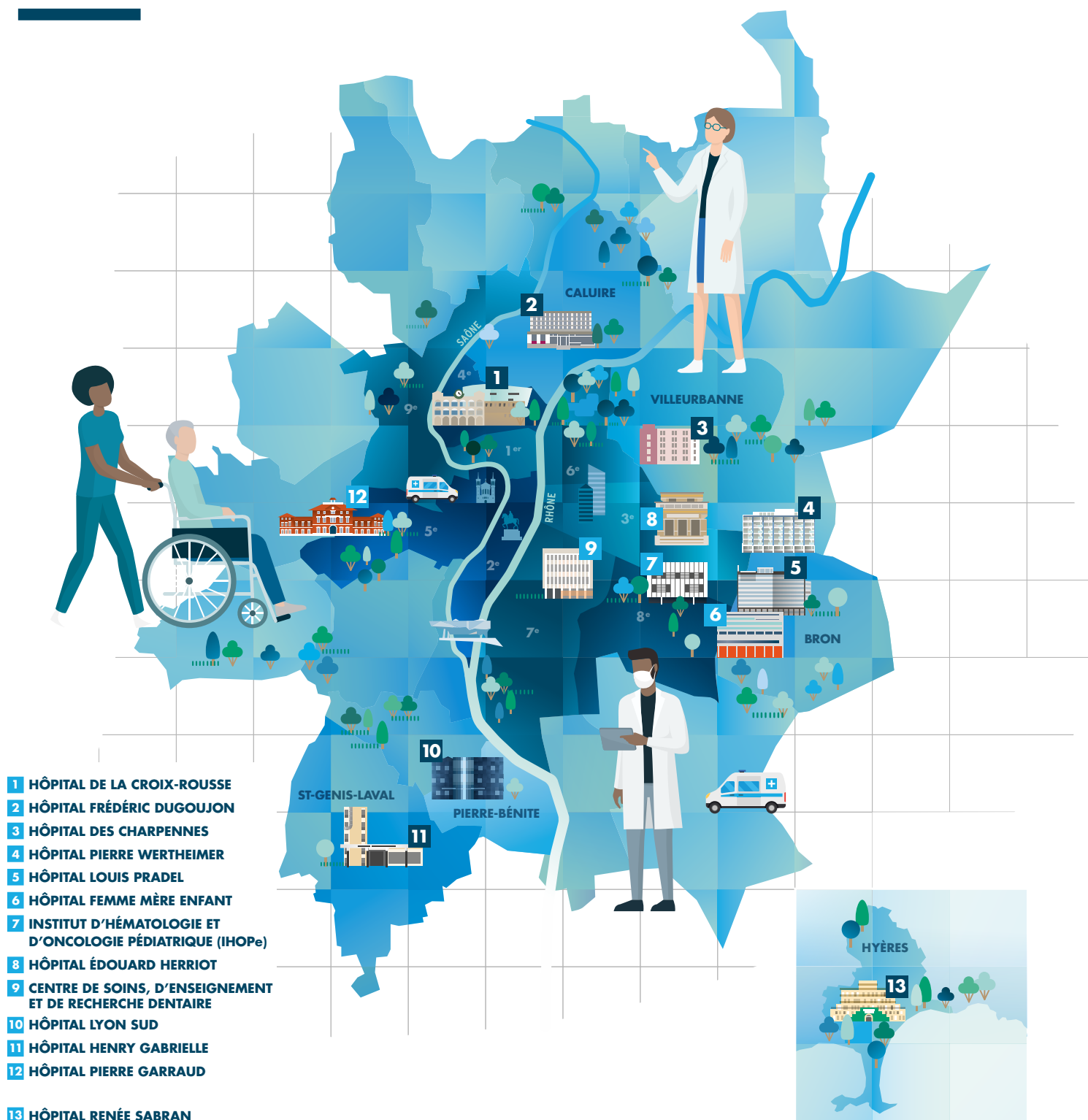
LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT 2025

Chaque jour,
nous faisons
tout pour
réinventer l'hôpital.

HCL
HOSPICES CIVILS
DE LYON

www.chu-lyon.fr

NOS SITES



Scannez ce Qr code pour
calculer votre itinéraire ou
accéder au plan interactif
de l'hôpital.



**Parlons Santé, la lettre d'information
qui prend soin de vous !**

Retrouvez nos reportages et articles chaque mois.

Pour vous abonner ou la consulter :

<https://myhcl.sante-ra.fr/ParlonsSante.aspx>

CHÈRE PATIENTE, CHER PATIENT,

Ce livret d'accueil a pour but de répondre à vos questions ainsi qu'à celles de vos proches.

Des informations plus complètes sont également en ligne sur notre site chu-lyon.fr

Avant tout, sachez que vous êtes pris en charge dans un centre hospitalo-universitaire (CHU), fort de 13 établissements de santé, qui réunit soignants, chercheurs et étudiants de toutes les disciplines médicales et chirurgicales. Cet environnement unique garantit l'expertise médicale et l'excellence des soins.

Aujourd'hui, vous, patient, êtes sur le point de vivre ce que nous appelons un « parcours de soins ». Cela signifie que vous n'êtes plus seul mais devenez partenaire de nos équipes, de l'aide-soignant au médecin. Ce livret vous aidera à agir, comme un membre à part entière de l'hôpital, sur le chemin du soin.

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète. Parlez-en au cadre soignant de l'unité.

If you do not speak or do not understand French, you have the possibility of being put in touch with an interpreter. Tell it to the nursing staff of the unit.

Si usted no habla o no entiende el francés, usted tiene la oportunidad de ponerse en contacto con un intérprete. Dígalo al personal sanitario de la unidad.

Se non parla francese o non lo capisce, è possibile metterla in relazione con un interprete. Chiede alla caposala del reparto.

SOMMAIRE

VOTRE SÉJOUR AUX HCL

Prévoir son admission	p.6
L'accueil en toute fluidité	p.6
Quelques précisions	p.7
Identification des professionnels	p.7
Bien manger pour votre santé	p.7
Pour votre confort	p.7
La douleur, parlons-en	p.8
Besoin d'aller prendre l'air ?	p.8
Une question d'engagement	p.9
Préparatifs de départ	p.9
Service transport approprié	p.9
Notre engagement	p.9
De nouvelles relations	p.10

VOS DROITS ET VOS RESPONSABILITÉS

<u>Vos droits</u>	p.20
Informations sur votre état de santé	p.20
Accès à votre dossier médical, confidentialité, traitement informatique	p.20
Expression des usagers	p.22
<u>Vos responsabilités</u>	p.22
<u>Informations générales</u>	p.23
Existence de soins palliatifs	p.23
Don et prélèvements d'organes et de tissus	p.23
La recherche aux HCL	p.24
Prévention des infections associées aux soins (IAS) ou infections nosocomiales (IN)	p.24
Evènements indésirables graves associés à des soins	p.24
Droit à l'image	p.24
Charte de la personne hospitalisée	p.25

LES HCL EN CHIFFRES

en 2022



+ 1 839 200
consultations



+ de 24 000
professionnels dont
+ de 6 000 médecins



1,62 million
de journées
d'hospitalisation



+ de 290 000
passages
aux urgences



10 545
accouchements



400
greffes d'organes



78 618
interventions
chirurgicales



79
centres de référence
cancer et maladies rares



3 maternités
en capacité d'accueillir
des grossesses
pathologiques et des
enfants prématurés



1^{er} acteur
du cancer
de la région

VOTRE SÉJOUR AUX HOSPICES CIVILS DE LYON



PRÉVOIR SON ADMISSION

Impossible d'y échapper mais on peut faire en sorte qu'elle soit la plus rapide et efficace possible.

L'admission aux HCL peut se faire en amont de votre séjour. Imaginez : votre hospitalisation a été planifiée, seules restent à réaliser certaines formalités. Pas de problème ! MyHCL, le portail internet dédié aux patients des HCL assure les formalités administratives. Il vous permet de prendre des rendez-vous, communiquer vos coordonnées, suivre et réaliser votre admission, recevoir vos comptes-rendus et même de poser des questions. Vous avez également la possibilité de réaliser votre pré-admission dans le service de consultation ou d'hospitalisation en remplissant le formulaire ad hoc.



Si vous n'avez pas bénéficié d'une pré-admission, vous devez vous présenter au bureau des admissions le jour même de votre hospitalisation (prévoir environ une demi-heure d'attente avant de bénéficier de l'accueil au guichet).

L'ACCUEIL EN TOUTE FLUIDITÉ

Il vous faudra fournir quelques pièces justificatives. C'est important, c'est une question de sécurité et de traçabilité de votre dossier médical.

En résumé, il vous sera demandé de prouver votre identité, votre couverture sociale, vos moyens de paiement etc.*

Des étiquettes nominatives vous seront remises. Elles permettent votre identification tout au long de votre parcours de soins.

Et, bien sûr, n'oubliez pas : la prescription du médecin, les radios et résultats d'examens, le carnet de santé sont à amener à chaque séjour. Vous en aurez besoin tout au long du parcours de soins.

Pensez également à apporter votre linge (serviettes et gants de toilette, pyjama, robe de chambre, chaussons...) et votre nécessaire de toilette.

Si vous hospitalisez votre enfant, vous devez apporter le livret de famille et le carnet de santé, puis remplir et signer la fiche « autorisation de sortie ».

Votre sécurité est notre priorité. Dès votre arrivée, un bracelet d'identification vous sera proposé, avec votre accord. Nous vérifierons fréquemment votre identité tout au long de votre séjour.



Portail patients «myHCL»

myHCL est un portail et une application internet sécurisés qui vous permet d'effectuer vos formalités administratives et votre suivi médical. Inscrivez-vous directement sur <https://myhcl.sante-ra.fr> si vous êtes déjà venu en consultation ou en hospitalisation aux HCL.

myHCL est valable dans tous les établissements des HCL, hors hôpitaux de gériatrie.



* Documents administratifs

Plus d'informations sur les documents administratifs à fournir sur <https://www.chu-lyon.fr/hospitalisation>



Argent et objets personnels

L'hôpital est un lieu ouvert et malgré notre vigilance, les vols ne sont pas exceptionnels. Ne laissez pas d'objet personnel visible lorsque vous quittez la chambre, même pour peu de temps.

Vous ne devez pas amener à l'hôpital d'objet personnel (bijoux, appareils multimédias, objets de valeur...) dont la détention n'est pas justifiée pendant votre séjour. En cas contraire, l'hôpital n'est pas responsable en cas de perte, de détérioration ou de vol.

Des exceptions sont possibles sous certaines conditions : <https://www.chu-lyon.fr/vie-lhopital>

Si vous n'avez pas d'accès internet, le texte réglementaire est disponible sur demande au bureau des admissions.

QUELQUES PRÉCISIONS

Vous envisagez une chambre particulière ? Attention, elle est attribuée en fonction des disponibilités et facturée. Vous pouvez en faire la demande auprès de notre prestataire Happytal au guichet de l'établissement ou en ligne sur <https://www.chambre-individuelle.com/>

Renseignez-vous également auprès de votre mutuelle pour connaître votre remboursement.

Le saviez-vous ? Vous pouvez aussi choisir d'être hospitalisé en secteur libéral. Signalez-le dès l'admission pour que le praticien ou son secrétariat vous fournisse l'information complète (honoraires et modalités de versement) dont une information écrite préalable sur les tarifs des actes effectués dépassant le seuil fixé. Un consentement écrit vous sera demandé.

IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

Afin de faciliter l'identification du professionnel qui vous prend en charge, un badge d'identification avec photographie est associé à une couleur de support de badge indiquant sa catégorie professionnelle :

	bleu	Médecins, internes
	vert	Sages-femmes
	orange	Infirmiers, infirmiers anesthésistes, infirmiers de bloc opératoire, puéricultrices, infirmiers de pratiques avancées
	violet	Aide-soignants, auxiliaires de puériculture
	jaune	Rééducateurs et médico-techniques, psychologues
	rouge	Brancardiers, ambulanciers, logisticiens, techniques, agents du bureau des admissions (BDA), secrétaires médicaux
	translucide	Autres professions
	blanc	Bénévoles, associations

BIEN MANGER POUR VOTRE SANTÉ

Parce que l'alimentation fait aussi partie du soin, ne négligez pas les repas. Ils sont importants aussi bien pour garder le moral que pour recouvrir la santé. Bien entendu, toute allergie, souhaits et aversions sont pris en compte. Qui plus est, vos proches peuvent partager vos repas.

Nous prenons un soin particulier à préparer des produits sains, bons et quand c'est possible, bio. Savez-vous que 100% des poissons sont issus de la pêche durable et que 30% de nos fruits et légumes frais sont issus de producteurs régionaux ? Ici, la traçabilité va de l'assiette à la fourchette. Nous préparons une cinquantaine de régimes différents pour adultes et enfants.

POUR VOTRE CONFORT

L'ennui guette ? Vous pouvez bénéficier des services de télévision, accès Internet et téléphonie. Un document explicatif se trouve dans votre chambre ou vous pouvez également vous renseigner au guichet d'accueil dans l'établissement. Ce service est géré par une société privée.

Que ce soit pour changer d'air ou égayer votre séjour, vous pouvez, selon l'établissement, aller faire un petit tour du côté de la cafétéria, du restaurant, de la boutique à journaux, ou encore, pour les nostalgiques du bureau, vous attarder à la machine à café ou devant le distributeur de boissons et de friandises (sauf contre-indication médicale).



Vos frais

Ils varient en fonction de la discipline dans laquelle vous êtes hospitalisé. Plus d'infos sur <https://www.chu-lyon.fr/hospitalisation>



Plan Vigipirate

L'étiquetage des bagages avec vos coordonnées est obligatoire pour des questions de sécurité. Renseignez-vous au bureau des admissions si vous ne possédez pas d'étiquette.

NE LAISSEZ PAS VOS SACS ET BAGAGES SANS SURVEILLANCE.

En cas d'alerte attentat, vous devez impérativement suivre les consignes de sécurité communiquées par le personnel de l'hôpital.



Médicaments

Vous devez apporter vos dernières ordonnances ainsi qu'une boîte de chacun de vos médicaments habituels. Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc.).

PENDANT VOTRE HOSPITALISATION, IL NE FAUDRA PAS PRENDRE LES MÉDICAMENTS DE VOTRE TRAITEMENT HABITUEL, APPORTÉ DE LA MAISON, SANS L'AUTORISATION DU MÉDECIN DE L'UNITÉ.

Vous trouverez une information complète auprès de l'équipe soignante ou sur le site internet <https://www.chu-lyon.fr/vos-medicaments>



Sachez par ailleurs, qu'il existe un service de conciergerie. Comme à l'hôtel ? En quelque sorte ! Renseignez-vous auprès de notre partenaire Happytal (www.happytal.com). Le service s'adapte à toutes vos envies : livraison en chambre de produits spécifiques, offre détente et bien-être, offres de service (garde d'enfants...).

Pour les lecteurs, la bibliothèque des HCL (association) est gratuite. Une fois par semaine, le bibliothécaire fait le tour de chaque service. Petite précision : pensez à rendre les ouvrages empruntés...

Sachez qu'un de vos proches peut demander au cadre de santé, à partager votre hospitalisation (selon certaines conditions).

LA DOULEUR, PARLONS-EN

Aujourd'hui, la douleur n'est pas une fatalité. Elle est en permanence au centre de nos préoccupations. Si vous souffrez, parlez-en au personnel soignant. Vous serez écouté et tout sera mis en œuvre pour vous soulager. Et pas nécessairement avec des méthodes médicamenteuses. La douleur peut aussi être traitée par la relaxation, les massages, le soutien psychologique ou l'hypnose.

BESOIN D'ALLER PRENDRE L'AIR ?

Une permission de sortie est possible, dès lors que vous avez séjourné 5 jours consécutifs. Dans ce cas, il faut l'accord du médecin. La sortie ne peut excéder 48h consécutives et doit avoir un caractère exceptionnel. Et, bien sûr, il faut en informer l'équipe soignante.



Consignes de visite

La présence de vos proches est pour vous d'un grand réconfort. Mais ils doivent cependant :

- respecter les horaires de visite du service,
- respecter les consignes d'hygiène,
- quitter la chambre lors des soins ou visites médicales,
- éviter les visites trop longues et de plus de trois personnes à la fois,
- respecter le calme pour le repos des patients hospitalisés,
- ne pas apporter d'aliments, de médicaments, de fleurs en pot,
- respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique.

La présence d'enfants en bas âge est déconseillée dans les unités de soins pour adultes. Les moins de 15 ans ne seront pas acceptés dans certains services.

Pour recevoir la visite de votre (ou vos) enfant(s) mineur(s), merci de vous adresser à l'équipe soignante.

Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne souhaitez pas recevoir (faites-le savoir au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité).

Si votre enfant est hospitalisé, merci de vous adresser à l'équipe soignante pour définir les modalités de votre présence auprès de lui.

En cas de crise sanitaire, nous vous demandons de respecter les consignes exceptionnelles affichées au moment de votre hospitalisation.

UNE QUESTION D'ENGAGEMENT

Nombreuses sont les associations qui soutiennent les malades. Demandez au cadre de l'unité de soins ou retrouvez les contacts :

<https://www.chu-lyon.fr/associations>

ou <https://www.chu-lyon.fr/espaces-info-sante>

PRATIQUE DU CULTE

Vous pouvez également solliciter le soutien d'un ministre du culte, quelle que soit votre confession. Le cadre de santé du service vous mettra en contact. Sachez que des lieux de recueillement sont à votre disposition.

PRÉPARATIFS DE DÉPART

Vous voilà prêt au départ. Le médecin ou la sage-femme vous a donné le feu vert. Vous pouvez organiser votre retour à la « vraie » vie. Vous pouvez aussi être orienté vers une autre structure. Pas de panique, on ne vous abandonne pas. L'équipe soignante et si besoin l'assistante sociale vous accompagnent, vous et vos proches, afin que ce changement se passe dans les meilleures conditions.

Le service de soins vous remettra votre bulletin de situation (attestation de présence). Vous aurez également la possibilité de l'imprimer sur la borne du bureau des admissions.



Service social

La mission du service social est de vous conseiller, vous orienter et vous soutenir vous et vos proches. Vous pouvez le contacter pour toute question relative aux difficultés liées à votre hospitalisation et pour un accompagnement dans les différentes démarches vous permettant d'accéder à vos droits. Vous trouverez les coordonnées du service social dans la fiche spécifique de l'établissement jointe au livret.



Télé-consultation

Cette consultation à distance est proposée par le médecin :

- aux patients ayant bénéficié au moins d'une consultation dans le même service en présentiel dans les 12 mois précédents,
- lorsque la situation médicale le permet et qu'une prise en charge à distance est adaptée,
- pour éviter un déplacement à l'hôpital dans un contexte d'épidémie.

Il s'agit d'un acte médical à part entière.

Vos droits sont assurés (consentement, secret médical, données personnelles protégées, accompagnement par un tiers possible). Un compte-rendu de la consultation est versé dans le dossier médical.

SERVICE DE TRANSPORT APPROPRIÉ

Si votre état de santé le nécessite, le médecin du service prescrira un transport adapté. Dans ce cas, vous choisirez la compagnie d'ambulance. À défaut le bureau des admissions appellera le véhicule le plus approprié à votre état de santé.

NOTRE ENGAGEMENT

Que vous soyez guéri ou atteint d'une maladie chronique, nous mettons à votre disposition notre expertise médicale, la qualité de nos équipements et le dynamisme de notre recherche. Nos valeurs sont celles de la santé et de la solidarité.

Les HCL impliquent leurs patients et leurs proches -aidants dans le parcours de soins en impulsant le dispositif Peps (Partenariat et expérience patient en santé).

Des représentants des usagers sont nommés dans chaque site. Ils ont pour mission de faire le lien entre les patients, les professionnels de santé et/ou la direction des établissements. Vous trouverez leur coordonnées dans l'encart de l'établissement.

Votre médecin traitant et/ou le médecin qui a prescrit votre hospitalisation recevra le compte-rendu de votre séjour pour permettre la suite de votre prise en charge dans les meilleures conditions.

À votre sortie, les informations utiles à la continuité des soins sont transmises dans myHCL et Mon espace santé sauf opposition de votre part. Ces informations peuvent également vous être remises directement.

Si vous êtes content de votre séjour, n'hésitez pas à témoigner votre satisfaction auprès des professionnels, via l'enquête nationale e-Satis ou sur nos réseaux sociaux. Nous y sommes très sensibles.



La sortie

Ne passez au Bureau des Admissions que si :

- vous n'avez pas fourni de pièce d'identité officielle pour régulariser votre identité,
 - vous n'avez pas fourni de carte mutuelle pour régulariser votre dossier,
 - vous avez fait un dépôt lors de votre admission,
 - vous avez des frais non pris en charge à régler.
- Le paiement de votre facture est également possible en ligne sur le site MyHCL.

Lors de la sortie d'un mineur, la personne qui en est responsable (parent ayant l'autorité parentale, tuteur, ou le cas échéant personne majeure autorisée) doit être présente et munie d'une pièce d'identité. En cas de personne majeure désignée par les parents, cette dernière doit être mentionnée sur la fiche « sortie mineur » transmise au Bureau des Admissions et au service au moment de l'admission.

L'équipe de soins



1 Le chef de service : médecin, spécialiste, il dirige le service et coordonne l'équipe médicale.

2 Le médecin : il pose le diagnostic et prescrit les soins. Il prend les décisions médicales vous concernant en lien avec le reste de l'équipe et en faisant éventuellement appel à d'autres professionnels ou spécialistes de l'hôpital si nécessaire.

3 L'interne : c'est un médecin en formation, qui est en train de se spécialiser. Il est supervisé par un médecin « sénior ».

4 L'étudiant : en 4^{ème}, 5^{ème} ou 6^{ème} année d'études, il doit réaliser des stages hospitaliers. Il est toujours supervisé et ne peut réaliser qu'un certain nombre d'actes très encadrés.

5 Le cadre de santé : professionnel paramédical, il est responsable de l'organisation pratique du service, en lien avec le chef de service. Il supervise l'organisation des soins et l'équipe paramédicale.

6 L'infirmier : il réalise vos soins, que ce soit sur la base des prescriptions médicales de votre médecin ou de sa propre initiative, en lien avec son domaine de compétence.

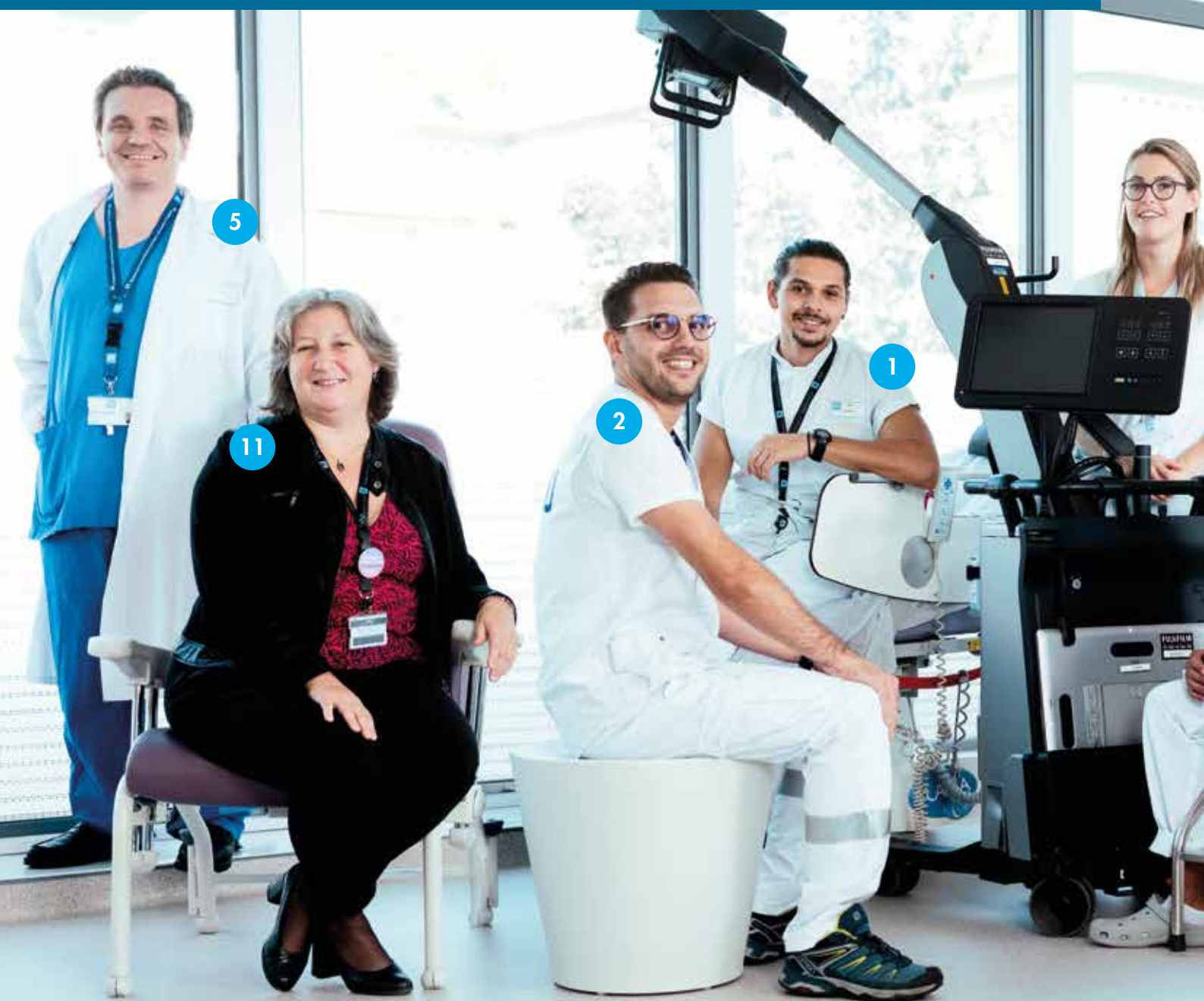


- 7 L'aide-soignant** : il est chargé de vos soins de confort et d'hygiène.
- 8 Le secrétaire médical** : il est souvent le premier contact avec le patient. Il constitue le dossier administratif, fixe les rendez-vous avec les médecins et gère les admissions comme les sorties.
- 9 Le patient partenaire** : dans certains services, des patients qui ont une pathologie similaire à la vôtre sont là pour vous aider. Renseignez-vous auprès du cadre !

DE NOUVELLES RELATIONS

Parfois, vous aurez le sentiment de « voir beaucoup de monde ». Ne vous inquiétez pas : tous ces professionnels échangent et connaissent votre situation ! Lors d'une grossesse, vous allez rencontrer d'autres professionnels, comme les sages-femmes : référez-vous au livret d'information de la femme enceinte qui vous sera fourni.

Toutes les personnes nécessaires à votre prise en charge et que peut être vous serez amené à croiser...



- 1 **Le brancardier** : il vous accompagne si vous devez vous déplacer hors du service, par exemple pour un examen de radiologie.
- 2 **L'ambulancier** : il assure les transports à l'extérieur de l'hôpital.
- 3 **Le rééducateur paramédical** : il peut être masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, orthodontiste, diététicien, orthophoniste, psychomotricien, podologue. Ces professionnels assurent les soins de rééducation et de réadaptation dans les suites d'une maladie ou d'une intervention chirurgicale.
- 4 **Le manipulateur radio** : en cas d'IRM, de scanner, d'échographie... il réalise l'examen.
- 5 **Le radiologue** : médecin, il se sert des images pour établir un diagnostic et soigner des maladies.
- 6 **L'assistant dentaire** : il accueille les patients, assure leur confort et s'occupe du secrétariat.
- 7 **Le psychologue** : il sera à vos côtés si vous en ressentez le besoin.

- 8 **L'agent d'accueil et d'admission** : si vous avez fait votre dossier d'admission sur internet, vous ne le verrez pas ! Il aura traité votre dossier à distance. Sinon, il vous accueillera à votre entrée et lors de la sortie.
- 9 **L'attaché de recherche clinique** : il sera votre interlocuteur et répondra à toutes vos questions si vous acceptez d'être inclus dans un protocole de recherche.
- 10 **Le pharmacien et le préparateur en pharmacie** délivrent et veillent au bon usage des médicaments et dispositifs médicaux dont vous avez besoin, en lien étroit avec votre médecin et avec les infirmier(e)s. Ils analysent les ordonnances et s'assurent de la continuité de vos traitements.
- 11 **Le cadre supérieur de santé** : très polyvalent, il exerce des fonctions transversales (en hygiène, qualité, formation continue, recherche) ou il co-pilote l'encadrement d'un pôle de soins médicaux, chirurgicaux, de radiologie, de biologie...
- 12 **Le prothésiste dentaire** : il réalise des prothèses dentaires fixes ou amovibles (couronne, appareil complet...)



Vous croiserez peut-être encore d'autres professionnels au cours de votre séjour, comme l'assistant social, qui peut vous aider dans vos démarches pour préparer votre retour à domicile, le référent usagers, l'animateur, l'agent de service hospitalier, le socio-esthéticien ou encore l'aumônier... C'est la richesse des Hospices Civils de Lyon !

Toutes les équipes que vous ne croiserez jamais mais qui sont indispensables à votre prise en charge



- 1 Le technicien de laboratoire** : il assure l'analyse de tous les prélèvements (sang, urine, selles, tissus...) des plus simples aux plus complexes, au sein de laboratoires à très haut niveau de technicité.
- 2 L'agent de restauration** : engagées et conscientes que le repas fait partie du soin, les équipes de restauration font le maximum pour affiner les plats et les ajuster à vos besoins, malgré le très grand nombre à produire.

- 3 L'agent de prévention et de sécurité** : il veille sur votre sécurité et celle de vos biens pendant votre séjour.
- 4 L'agent de blanchisserie** : c'est grâce à lui que vous disposez de draps, de couvertures, de linges propres et régulièrement changés. Il assure aussi l'entretien des tenues des professionnels, au sein de la blanchisserie centrale et des antennes de lingerie en local.



- 5 L'agent de maintenance** : plombier, électricien, menuisier... évidemment essentiel pour entretenir les locaux et les installations ! Tout comme le logisticien qui assure la gestion des stocks, le conducteur qui approvisionne les sites de nombreux matériels, l'informaticien qui développe des outils pour les professionnels ou pour la gestion de votre dossier en ligne...
- 6 Le directeur** : aux HCL, il y en a plusieurs, c'est nécessaire pour un établissement de 24 000 salariés !
- 7 L'ingénieur biomédical** : il se charge de la gestion de tous les équipements médicaux, que ce soit du petit matériel jusqu'aux machines utilisées en réanimation ou au bloc opératoire.

Au bloc opératoire

- 1 Le chirurgien** : c'est le spécialiste qui va pratiquer votre opération.
- 2 L'interne** : c'est un médecin en formation qui se spécialise en chirurgie.
- 3 L'anesthésiste réanimateur** : c'est un médecin qui intervient avant, pendant et après toute opération chirurgicale qui nécessite une anesthésie générale ou locale. Vous l'aurez rencontré en consultation préalable et il aura établi la technique d'anesthésie la plus appropriée pour vous.
- 4 L'infirmier anesthésiste** : cet infirmier spécialisé assiste l'anesthésiste-réanimateur pendant toute la durée de l'opération.
- 5 L'infirmier de bloc opératoire** : cet infirmier spécialisé prépare le matériel nécessaire à la chirurgie et assiste le chirurgien durant les interventions chirurgicales.
- 6 L'aide-soignant de bloc opératoire** : il participe à l'hygiène de l'environnement de l'intervention. Il accompagne le patient et veille à son confort en pré et post opératoire.



7 Le cadre de bloc opératoire : il est garant avec l'équipe médicale des conditions de sécurité nécessaires à la réalisation d'une intervention chirurgicale pour le patient et pour le personnel.

Il y a aussi au bloc **l'agent de stérilisation**, qui nettoie et stérilise les instruments chirurgicaux afin d'éradiquer les bactéries et virus susceptibles de provoquer des infections.



Votre intervention va suivre plusieurs étapes :

Le trajet au bloc : en brancard ou à pieds. Si vous arrivez à l'hôpital le jour de votre chirurgie, vous passerez peut-être par un salon d'accueil, où votre stress sera évalué et traité par des méthodes non médicamenteuses.

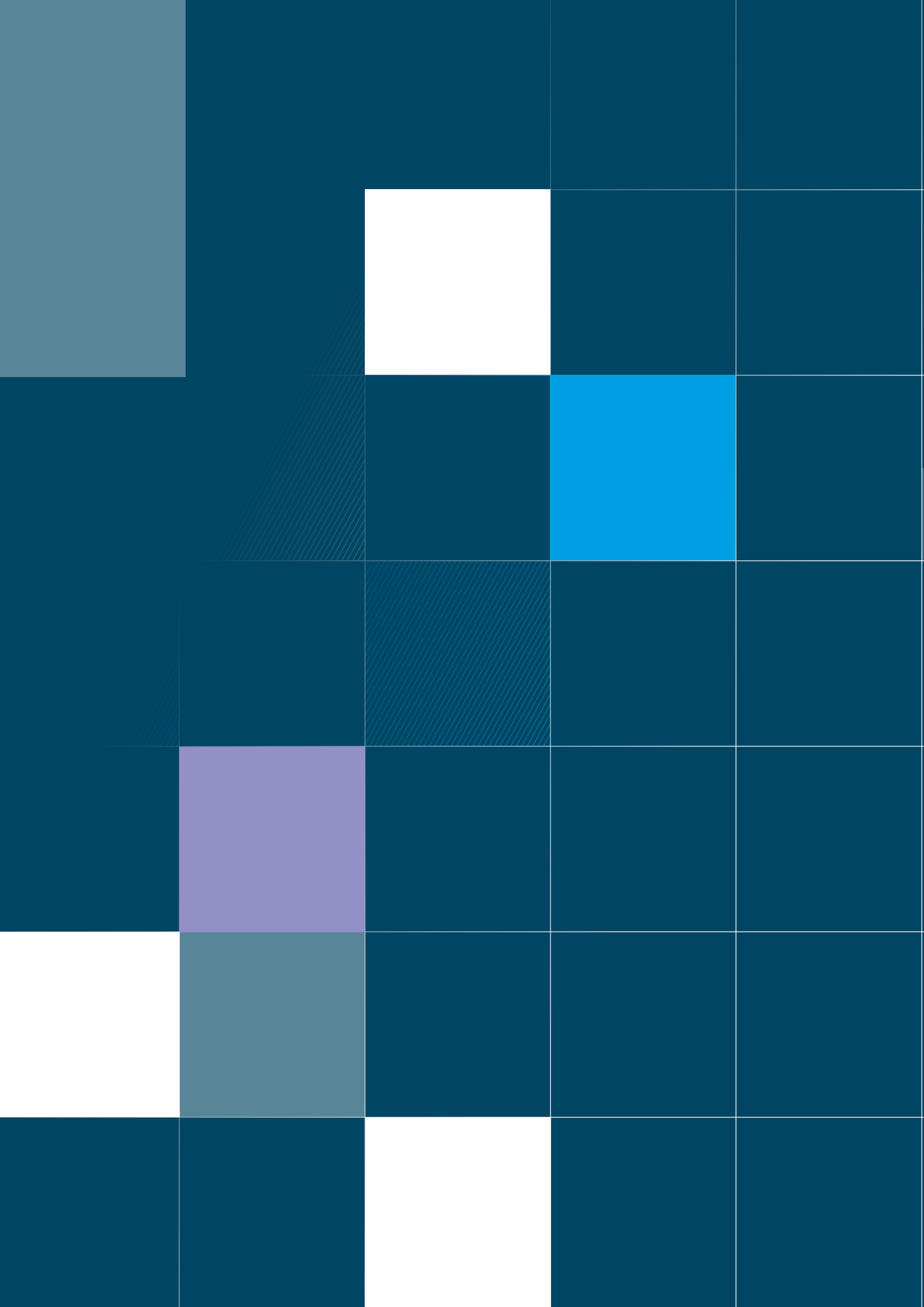
L'installation : le médecin et l'infirmier anesthésiste vous préparent et vous endorment. Les chirurgiens et les infirmiers de bloc opératoire vous installent afin de débuter votre intervention.

L'intervention : elle peut durer plusieurs heures. Vous êtes constamment surveillé par l'équipe anesthésiste pendant que l'équipe chirurgicale effectue l'intervention.

Le réveil : Après l'intervention, vous êtes emmené en salle de surveillance post-interventionnel (SSPI) où vous êtes surveillé par des infirmiers qui sont très attentifs à calmer votre douleur.

Le retour en chambre : une fois votre sortie de la salle de réveil validée par le médecin anesthésiste, vous serez ramené dans votre chambre par le brancardier.

Le bloc opératoire est un lieu extrêmement sécurisé où chacun a un rôle précis. Tout au long de ce processus, nous avons à cœur de rendre l'intervention la plus « légère » possible de manière à permettre un retour à la normale le plus rapide possible.



VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS



VOS DROITS

Informations sur votre état de santé

Les données vous concernant sont protégées par le secret médical. Durant votre séjour, les équipes vous informeront de votre état de santé avec des explications les plus claires possibles. Votre consentement sera demandé pour tous les actes ou transfert dans un autre service, sauf urgence vitale ou impossibilité d'exprimer votre avis. Si vous ne comprenez pas quelque chose, n'hésitez pas à interroger le médecin ou le cadre de santé. C'est important pour eux comme pour vous que vous compreniez les soins apportés et faciliter votre rétablissement.

Sauf indication contraire à votre arrivée, votre médecin traitant et/ou le médecin qui a prescrit votre hospitalisation ainsi que vos proches pourront être tenus informés de votre état.

Personne à prévenir

Il vous sera demandé d'identifier une personne à prévenir qui sera contactée, de jour comme de nuit, par l'équipe soignante en cas de nécessité ou de dégradation de votre état de santé. Vous pouvez choisir de la modifier à tout moment de votre prise en charge hospitalière.

Personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de votre entourage (parent, proche, médecin traitant) comme « personne de confiance ». Cette dernière peut être votre porte-parole auprès des professionnels de santé, vous accompagner dans vos démarches tout au long des soins, assister aux entretiens médicaux, être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de le faire. Renseignez-vous auprès de l'équipe de soins ou sur <https://www.chu-lyon.fr/personne-de-confiance-directives-anticipees>

Rédaction de vos directives anticipées

En tant que personne majeure, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Elles sont l'expression écrite de votre volonté. Cette démarche reste volontaire. Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médicaux, dont vous souhaiteriez bénéficier ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer. Pour les rédiger, vous pouvez utiliser le support de votre choix, y compris sous forme de texte libre, ou le formulaire existant aux HCL. Les professionnels de santé peuvent également vous accompagner.

Si vous avez déjà écrit des directives anticipées, pensez à avertir votre personne de confiance, votre médecin traitant et les professionnels, qui vous prennent en charge.

Vos directives anticipées sont intégrées dans votre dossier patient informatisé. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. L'équipe de soins peut ainsi les consulter, si vous êtes hors d'état de vous exprimer, pour décider de la meilleure prise en charge.

Pour en savoir plus : <https://www.chu-lyon.fr/personne-de-confiance-directives-anticipees>

Accès à votre dossier médical, confidentialité, traitement informatique

Accès à votre dossier médical

Vous avez la possibilité de prendre connaissance de votre dossier médical. Il vous suffit d'en formaliser la demande, par écrit, auprès de la direction de l'hôpital où vous avez été pris en charge. Après avoir justifié de votre identité, vous pourrez consulter votre dossier sur place ou recevoir une version électronique via My HCL. Pour toute question sur la création d'un compte My HCL, vous pouvez vous renseigner auprès du bureau des admissions ou du référents usagers de votre établissement.

En savoir plus :

<https://www.chu-lyon.fr/dossier-medical>

Durées de conservation de votre dossier

Le décret du 4 janvier 2006, en matière de conservation du dossier patient, s'applique aux données électroniques, et aux dossiers « papier ». Le délai de conservation d'un dossier pour un patient court à compter de sa dernière hospitalisation ou dernière consultation au sein de l'établissement :

- 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient au sein de l'établissement,
- Jusqu'au 28^{ème} anniversaire du patient, si celui-ci avait moins de 8 ans lors de son dernier séjour ou de sa dernière consultation externe au sein de l'établissement,
- 10 ans à compter du décès du patient, s'il est décédé moins de 10 ans après son dernier passage au sein de l'établissement,
- 30 ans pour la mention des actes transfusionnels pratiqués et les dossiers des donneurs d'organes décédés.

Confidentialité de vos données personnelles de santé

Les informations contenues dans votre dossier sont personnelles et vous ne devez les communiquer à un tiers que de votre propre volonté, et non pour répondre à des pressions. Dans le cadre de travaux de recherches ou d'évaluation des pratiques professionnelles, des professionnels de santé habilités peuvent demander à consulter votre dossier dans le respect total de l'anonymat. Vous pouvez exprimer votre opposition à la consultation ou l'utilisation de vos données à tout moment auprès de votre service de prise en charge.

En cas de difficulté, vous pouvez aussi vous adresser au délégué à la protection des données :

- par mail à dpo@chu-lyon.fr
- par courrier : Délégué à la Protection des Données
Direction des affaires Juridiques
BP 2251- 3 quai des Célestins - 69229 Lyon cedex 02

Si vous estimez, après avoir contacté le DPO des HCL, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation (plainte) à la CNIL :

- par courrier postal :
Commission nationale de l'informatique et des libertés
Service des plaintes - 3 Place de Fontenoy
TSA80715 - 75334 PARIS CEDEX 07
- via internet :

<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

Traitement informatique de vos données de santé

Les données recueillies au cours de votre séjour font l'objet d'un traitement informatisé (dossier médical, restauration, transport, facturation, infectiovigilance, entre autres). Les HCL vous informent que ces données seront transmises au médecin responsable de l'information médicale et aux personnes intervenant sous son autorité. Ces personnes auront accès à vos données dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions et sont soumises au secret médical. Le commissaire aux comptes pourra également avoir accès à vos données lors de contrôles aléatoires.

En application de la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent. Vous pouvez également vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de ces données. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite à la **Direction Qualité Usagers et Santé Populationnelle (DQUSP), 3 quai des Célestins, Lyon 2^e.**

Le dossier médical informatisé

Le Code de la Santé Publique (article R1112-2) impose la création d'un dossier médical (fondement juridique du traitement des données) pour chaque patient pris en charge au sein d'un établissement des HCL.

L'accès à votre dossier informatisé est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous suivent et qui sont soumis au secret professionnel. Le service facturation a accès aux données administratives.

Dans le respect du secret médical, les médecins et techniciens d'information médicale qui analysent l'activité des HCL sont amenés à traiter les données figurant dans votre dossier.

Mon espace santé

Mon espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité avec les professionnels qui vous prennent en charge. En savoir plus :

<https://www.monespacesante.fr/>





Expression des usagers

Vous avez la possibilité de partager vos impressions et de poser toutes vos questions à l'équipe en charge de votre prise en charge. Les soignants sont à votre écoute pour répondre à vos interrogations et rendre votre séjour à l'hôpital le plus agréable possible.

Faites-nous part de votre expérience pour nous aider à améliorer nos organisations. Plusieurs options s'offrent à vous :

Les enquêtes de satisfaction

Les HCL sont à votre écoute. Si vous avez communiqué votre adresse mail, vous serez peut-être sollicité pour répondre à une enquête en ligne e-Satis (dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients). Un message vous sera adressé par la Haute Autorité de Santé. Des questionnaires de satisfaction papier sont également mis à votre disposition dans les services des urgences, les hôpitaux de jour et les services de consultations et exploration fonctionnelle.

Les réclamations

Si vous avez rencontré des difficultés lors de votre parcours de soins, vous pouvez formuler une réclamation auprès du responsable du service, en écrivant au directeur de l'établissement, en contactant directement un représentant des usagers ou en faisant appel à la Commission des Usagers.

En savoir plus :

<https://www.chu-lyon.fr/avis-et-reclamations>

Commission des Usagers (CDU)

Cette commission veille au respect de vos droits à l'hôpital. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge. Elle facilite également vos démarches notamment dans le cadre des réclamations.

Pour plus d'information ou pour entrer en contact avec un membre de la CDU, vous pouvez joindre la personne chargée des relations usagers de l'hôpital ou un Représentant des Usagers (RU).

Leurs coordonnées sont disponibles dans l'encart spécifique de l'établissement ou sur le site internet des HCL :

<https://www.chu-lyon.fr/representants-des-usagers>

Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI)

La CCI est une voie de recours pour le patient en cas de préjudices consécutifs à un séjour hospitalier ou à une consultation.

Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux de Rhône Alpes, 235 cours Lafayette, 69451 Lyon cedex 06
Tél : 0810 600 160

Mail : rh-alp@commissions-crci.fr

Les autres voies légales de recours (demande amiable d'indemnisation, recours en responsabilité directement auprès de l'établissement) restent possibles.

VOS RESPONSABILITÉS

L'hôpital est un lieu recevant du public, où chacun se doit de respecter les droits élémentaires de tous : des autres patients, comme du personnel. Cette observation s'applique dans tous les secteurs de l'hôpital et en toutes circonstances. Plus particulièrement, nous vous invitons à :

- être courtois et poli avec le personnel qui vous prend en charge,
- respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique,
- préserver le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores liées à la télévision ou à la radio, le nombre de visiteurs, les horaires de visite, à faire preuve de discrétion et de civisme,
- observer une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire décente.

Nous avons tous des droits mais également des devoirs, agissons ensemble pour le respect mutuel. La vie de tous en sera facilitée.



La certification

Comme tout établissement de santé, les hôpitaux des HCL ont satisfait à la procédure de certification menée par la Haute Autorité de Santé (HAS) et sont certifiés par celle-ci.

Les résultats détaillés de cette certification sont accessibles sur www.has-sante.fr

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Existence de soins palliatifs

Les soins palliatifs sont destinés aux patients atteints de maladies graves et incurables, en phase évolutive et/ou terminale. Ils sont centrés sur la personne et son entourage. Ils ont pour objectif de préserver la qualité de vie, de soulager les douleurs physiques et tous les autres symptômes gênants. Sur certains sites, il peut être fait appel à une équipe mobile de soins palliatifs.

En cas de décès, le service mortuaire prend en charge la personne décédée, avec respect et dignité, jusqu'à l'arrivée des pompes funèbres et la levée du corps. Cette prise en charge est assurée dans tous groupements hospitaliers des HCL, à l'exception de l'hôpital Renée Sabran, où elle est assurée par le centre hospitalier de Hyères.

Dons et prélèvements d'organes et de tissus

À l'issue d'un décès, il est possible de réaliser des prélèvements de tissus et d'organes dans des circonstances définies. La loi française précise que

le prélèvement peut être réalisé si le défunt ne s'y est pas opposé de son vivant :

soit par inscription au Registre National des Refus, soit par témoignage (écrit ou oral auprès de ses proches).

L'équipe de la Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus des HCL peut être amenée à rencontrer la personne de confiance ou les proches du patient, afin de recueillir ce positionnement.

Lors d'une hospitalisation, chacun peut se poser la question : quel serait mon choix ? Pour ou contre le don, l'important c'est de transmettre son positionnement à ses proches, de son vivant, quels que soient son âge et/ou ses pathologies traitées.

L'équipe de la Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus est disponible pour toute information au **04 72 11 02 28**.

Pour en savoir plus :

<https://www.chu-lyon.fr/greffes-et-dons-dorganes>





La recherche aux HCL

La recherche est l'une des missions essentielles d'un centre hospitalier universitaire tel que les HCL. Pendant votre séjour au sein des HCL, un professionnel de santé pourra vous proposer de participer à une recherche clinique dont il vous expliquera les objectifs et le déroulement. Toutes ces recherches se font avec la participation volontaire des patients.

Par ailleurs, votre séjour au sein des HCL génère des données cliniques et peut nécessiter des prélèvements biologiques.

Sauf opposition expresse de votre part, ces données cliniques et ces échantillons recueillis pourront être ré-utilisés par du personnel des HCL, ou transmis à des partenaires scientifiques en France ou à l'étranger, à des fins de recherche dans le domaine de la santé.

Ces données et/ou ces échantillons respecteront la confidentialité et ne permettront pas de vous identifier directement. Vous pouvez vous y opposer à tout moment, même après votre sortie des HCL.

Pour avoir plus d'information sur la ré-utilisation de vos données, la liste des études en cours ou pour exercer votre droit d'opposition, vous pouvez à tout moment consulter le site internet des HCL, page « Recherches médicale sur données » <https://recherche.chu-lyon.fr/recherche-medicale-sur-donnees>

Prévention des infections associées aux soins (IAS) ou infections nosocomiales (IN)

De nombreuses actions sont menées pour lutter contre les infections liées aux soins, qui peuvent être contractées au cours d'un séjour à l'hôpital.

Nous sommes tous porteurs de bactéries sur notre peau, nos muqueuses et dans notre tube digestif. Nous pouvons nous infecter avec nos propres bactéries. De plus, nous pouvons transmettre aux autres patients, aux professionnels, ou aux visiteurs nos propres microbes (bactérie, virus, champignons), principalement par nos mains et nos postillons.

En tant que patient, vous devez signaler à l'entrée dans l'établissement si vous êtes atteint d'une infection ou porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques.

L'hygiène des mains est la mesure de prévention la plus importante contre la transmission des microbes. D'autres mesures de prévention des infections nosocomiales peuvent vous être demandées. Si votre état de santé nécessite une application de précautions particulières de votre part ou de la part de vos visiteurs, nous vous demandons de les respecter.

N'hésitez pas à vous référer aux documents affichés dans votre chambre. Le personnel soignant est à votre écoute pour vous informer et vous expliquer ces mesures de prévention.

Événements indésirables associés aux soins

Notre engagement est de vous offrir les meilleurs soins. Cependant, malgré le professionnalisme de chacun, il survient parfois des événements indésirables lors des prises en charge. Si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité vous pouvez alerter les professionnels de santé qui vous prennent en charge. L'enjeu est de préserver votre confiance, d'analyser ces situations à risques et d'améliorer la sécurité des patients.

Vous avez aussi la possibilité de déclarer les situations graves sur le portail de l'ARS.

Droit à l'image

L'hôpital peut être amené à autoriser la réalisation de reportages dans les services. Si vous êtes sollicité, cela ne peut se faire qu'avec votre autorisation expresse, et pour les enfants mineurs et les majeurs protégés, qu'avec l'accord écrit du représentant légal.

Par ailleurs, vous devez respecter le droit à la vie privée. Un personnel ou un patient ne peut être enregistré, photographié ou filmé sans son autorisation expresse, libre et éclairée, quels que soient les moyens utilisés, téléphones portables compris. La publication de ces enregistrements sur Internet n'est possible qu'avec le consentement de la personne.

Toute publication sur internet portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée et/ou à caractère diffamatoire à l'encontre des personnels et/ou des HCL, est susceptible de faire l'objet d'une plainte.

LES VALEURS QUI NOUS RASSEMBLENT

Les valeurs fondatrices du service public animent les HCL. Elles fédèrent l'ensemble des personnels et donnent du sens à leurs actions quotidiennes ;

- la continuité du service 24H/24, 365 jours par an
- l'adaptabilité en fonction des besoins des patients et de l'évolution technologique
- l'égalité de traitement des usagers
- la neutralité des agents publics
- la laïcité respectée par tous

La liberté de conscience de chacun est respectée dans la mesure où elle ne s'oppose pas à la qualité et à la continuité des soins, où elle n'entre pas en conflit avec cette même liberté pour d'autres personnes et où elle ne donne pas lieu à des comportements discriminatoires. Les professionnels tout comme les usagers doivent respecter le principe de laïcité.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits

- 1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2** Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs** au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3** L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5** Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6** Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8** La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil de l'établissement.



CHAQUE JOUR, NOUS FAISONS TOUT POUR RÉINVENTER L'HÔPITAL.

Nous soignons et prenons soin tous les jours, de tous les patients.
Pour autant aucun jour n'est semblable.

Aucun patient ne se ressemble.

Aucun geste n'est identique.

Ce défi quotidien fait évoluer nos pratiques,
avancer nos recherches, progresser notre enseignement.

En permanence.

Au cœur de nos 13 hôpitaux publics, nous sommes
24 000 femmes et hommes animés par une vocation commune :
délivrer une médecine humaine et d'excellence, pour chacun,
tout au long de sa vie.



« Je soutiens mon hôpital,
pour le meilleur et pour la vie. »

BON DE SOUTIEN

À compléter et adresser avec votre chèque (à l'ordre de Fondation HCL) à :
Fondation HCL - 3 quai des Célestins BP 2251 - 69229 Lyon Cedex 02

☐ **Oui, je soutiens les actions de la Fondation HCL
dans mon hôpital pour apporter**

- + de confort pour les patients et leurs proches
- + de recherche et d'innovation
- + de solutions d'accompagnement
- + de bien-être pour les soignants

Je fais un don de : €
(montant du don)

☐ Je souhaite recevoir votre documentation gratuite et
confidentielle dédiée aux legs, donations et assurances-vie.

Fondation reconnue d'utilité publique
habilitée à recevoir donations, legs et contrats
d'assurance-vie sans droits

Tél. 07 89 83 03 91 / fondation.hcl@chu-lyon.fr

☐ Mme ☐ Mlle ☐ M. ☐ M. et Mme

NOM

Prénom

Adresse

.....

E-mail

Téléphone

VOS DONNS OUVRENT DROIT À UNE RÉDUCTION D'IMPÔT :
66% du montant du don pour l'impôt sur le revenu, 75%
pour l'impôt sur la fortune immobilière, 60% pour l'impôt
sur les sociétés. Nous vous adresserons un reçu fiscal.

Faites un don en toute sécurité
sur notre site web dès aujourd'hui

fondationhcl.fr



SUIVEZ
LES HOSPICES CIVILS DE LYON SUR :



www.chu-lyon.fr

FONDATION
HCL
HOSPICES CIVILS
DE LYON

Dons, legs, assurance-vie
<https://fondationhcl.fr>

Réf. 086423

PAO/DMC HCL - DN - Photos : HCL - MAJ 01-25