

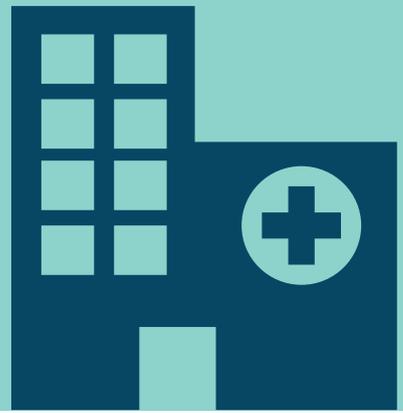


**HCL**  
HOSPICES CIVILS  
DE LYON

**HÔPITAL  
LYON SUD**

# LIVRET D'ACCUEIL DES PATIENTS ET LEURS PROCHES SERVICE DES URGENCES

# Votre parcours aux urgences



## L'agent administratif

Vous constituerez avec lui votre **dossier administratif**.  
Différents documents vous seront demandés  
(*carte vitale, carte d'identité, carte mutuelle*).



## L' infirmier(e) d'orientation et d'accueil (IOA)

C'est le premier soignant que vous verrez dans  
notre service. Il vous **orientera** en fonction de vos  
symptômes pour la suite de votre prise en charge.



## La salle d'attente

Vous serez accueillis par un binôme **infirmier** et  
**aide-soignant**. Des premiers soins pourront vous être  
prodigués avant d'être vu par un médecin.  
**Le délai peut varier en fonction de différents critères.**



## La salle d'examen

Différents professionnels feront votre entretien  
médical pour adapter votre prise en charge et  
demander **les examens nécessaires à votre  
diagnostic**.



## Diagnostic et devenir

2 solutions possibles :

- vous êtes hospitalisé
- vous rentrez à domicile



# VOTRE PARCOURS AU SEIN DE NOTRE SERVICE

## ACCUEIL ET ORIENTATION – p. 4

- 1 - L'agent administratif
- 2 - L'infirmier d'orientation et d'accueil
- 3 - La réorientation
- 4 - La salle d'attente
- 5 - Agressivité, respect

## POURQUOI J'ATTENDS AUX URGENCES ? – p. 6

### LA PRISE EN CHARGE SOIGNANTE – p. 7

- 1 - La salle d'examen
- 2 - Les examens complémentaires

### LES PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES AUX URGENCES – p. 8

- 1 - La Cellule Urgences Parcours Personnes Agées (CUPPA)
- 2 - Les urgences gynécologiques

### DEVENIR – p. 10

- 1 - Vous rentrez à domicile ?
- 2 - Vous êtes hospitalisé ?
- 3 - MyHCL, votre espace de suivi

### INFORMATIONS DIVERSES – p. 13

- 1 - Visites et hygiène
- 2 - Effets personnels
- 3 - La recherche aux urgences

### POUR PATIENTER – p. 14

- 1 - Lexique
- 2 - Jeux

### CONTACTS – p. 17

- 1 - Service d'Accueil des Urgences
- 2 - Imagerie
- 3 - Urgences spécifiques
- 4 - Pharmacie de garde

### PLAN DE L'HÔPITAL – p. 19

# ACCUEIL ET ORIENTATION

## 1 - L'AGENT ADMINISTRATIF

**C'est un personnel non médical.**

Vous constituerez avec lui votre dossier d'admission.

**Sans ce dossier, vous ne pouvez pas recevoir de soins.**

Il aura besoin de votre **CARTE D'IDENTITÉ, CARTE VITALE** et **CARTE de MUTUELLE.**

N'hésitez pas à vérifier avec lui vos coordonnées et celles des personnes à prévenir.



## 2 - L'INFIRMIER D'ORIENTATION ET D'ACCUEIL



**C'est le premier soignant que vous rencontrez.**

Il a bénéficié d'une formation spécifique, permettant d'établir rapidement une première évaluation.

**Il réalisera un examen clinique primaire.**

Grâce à toutes ces informations, et en appliquant une échelle de tri nationale, il vous attribuera un ordre de passage.

**Il pourra aussi vous réorienter vers une autre structure de soins s'il la juge plus adaptée.**



## 3 - LA RÉORIENTATION

En fonction de votre motif de consultation, fort de son expertise et de sa formation spécifique et en accord avec les directives médicales, l'infirmier d'accueil peut vous proposer de vous réorienter vers une autre structure de soins, **plus adaptée à votre état de santé :**

- **Votre médecin traitant**
- **Un médecin de garde (SOS Médecins, maison médicale...) via le Centre 15**
- **Une autre structure de soins spécialisée dans les soins urgents**

## 4 - LA SALLE D'ATTENTE

**Vous serez accueilli par un infirmier et un aide-soignant.**

L'**infirmier** pourra réaliser **les premiers soins** parmi lesquels : bilans biologiques, bilans radiographiques. Il soulagera aussi les douleurs ou les nausées et réalisera des réévaluations régulières.

Le **binôme infirmier/aide-soignant** répondra au maximum à vos besoins.

**Les résultats de prise de sang sont rendus par le laboratoire dans un délai d'1h30 minimum et ne peuvent être communiqués que par le médecin.**

**Nous vous remercions de ne pas prendre de médicament par vous-même** durant votre hospitalisation. L'ensemble est géré par l'équipe soignante.



Le temps d'attente est **VARIABLE** et dépend de nombreux facteurs : nombre et gravité des patients présents, motif de consultation (filiale spécialisée) ou encore arrivée de patients nécessitant des soins immédiats (urgence absolue ou vitale).

## 5 - AGRESSIVITÉ/RESPECT

Le respect de la dignité des personnes est un principe fondamental. Les violences enfreignent très gravement ce principe et ne sont pas tolérables. Aucun acte d'agressivité verbale ou physique ne sera toléré.

**Tout acte d'agressivité peut entraîner votre exclusion du service et une déclaration à la direction. Les professionnels agressés peuvent déposer plainte au commissariat de police.**



# POURQUOI J'ATTENDS AUX URGENCES ?



Les urgences sont soumises à une **forte affluence**.



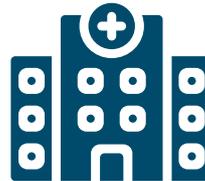
L'ordre de passage est défini en fonction de la **gravité**.



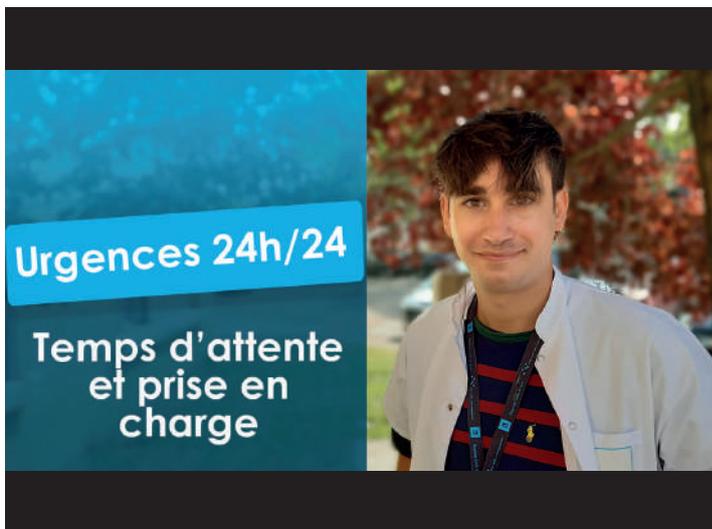
Les patients les plus graves sont ceux qui demandent le plus de **soins IMMÉDIATS**.



Certains examens demandent du **temps et de la préparation**.



Les urgences sont soumises aux **contraintes des autres services**.



<https://www.youtube.com/watch?v=NvWACPPf3gw>



- Si vous attendez avant de voir le médecin...  
C'est qu'il est occupé avec un autre patient.
- Si vous attendez après avoir vu le médecin...  
C'est parce qu'il faut que tous vos résultats soient disponibles.

# LA PRISE EN CHARGE SOIGNANTE

## 1 - LA SALLE D'EXAMEN

**Vous serez installé en salle dès que l'équipe sera disponible pour vous prendre en charge.**

Vous consultez dans un **centre hospitalier universitaire**, vous serez donc dans un premier temps examiné par un **étudiant en médecine**. Il réalisera un examen clinique complet et pourra avoir besoin d'informations complémentaires de la part des proches. C'est grâce aux coordonnées, laissées à l'agent administratif, que ceci pourra se faire au mieux.

Vous pouvez également être pris en charge par un **Infirmier en Pratique Avancée (IPA)** : c'est un infirmier qui a bénéficié d'une formation supplémentaire de 2 ans, lui permettant de vous prescrire des examens, adapter ou renouveler des traitements.

**Ils agissent en étroite collaboration avec le médecin sénior en charge du secteur.** Ensuite, le médecin complétera l'anamnèse\* et pourra demander d'autres examens (scanners, radiographies, prélèvements sanguins supplémentaires, avis auprès de spécialistes...).

**Le binôme infirmier - aide-soignant veillera à la réalisation des soins prescrits ainsi qu'à votre confort et votre bien-être, au mieux.** Si votre état ne nécessite pas de rester à jeun, il pourra vous être servi à boire.



**L'attente des différents résultats d'examens peut être longue, particulièrement lorsqu'ils se multiplient ou nécessitent un avis spécialisé.**



## 2 - LES EXAMENS COMPLÉMENTAIRES

Une fois les soins réalisés, vous pourrez être installé dans une nouvelle salle, dans l'attente de la réalisation d'examens complémentaires.

### - Biologie et pose de cathéter\* :

Si besoin, l'infirmier réalisera une prise de sang et pourra poser dans le même temps un cathéter (petit tuyau souple) pour y passer les médicaments voire le produit de contraste du scanner. Il est tout à fait possible de circuler normalement avec un cathéter. Ce n'est pas un soin plus douloureux qu'une prise de sang classique.



### - Imagerie :



Le médecin pourra vous prescrire des radiographies, échographies\*, scanners\*, IRM\*... Le temps d'attente des différents examens est variable et fonction de l'afflux de patients et du type d'examen à passer. Vous serez accompagné aux examens de radiologie par un membre de l'équipe.

### - Avis médicaux spécialisés :

Selon le motif de consultation et/ou les résultats d'examens, le médecin peut demander un avis complémentaire auprès d'un médecin d'une autre spécialité. Ces avis, demandés en urgence, sont gérés par les médecins et chirurgiens, en plus de leurs consultations programmées, ce qui peut engendrer de l'attente.

## LES PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES AUX URGENCES

### 1 - LA CELLULE URGENCES PARCOURS PERSONNES ÂGÉES (CUPPA)



Constituée d'une équipe de médecins et d'infirmiers, la CUPPA prend en charge, au sein des urgences, **les personnes de plus de 75 ans vivant à domicile.**

Elle offre une évaluation d'ensemble de leur situation (état médical, environnement de vie), permettant ensuite leur orientation dans le parcours de soin le plus adéquat.



<https://www.chu-lyon.fr/cellule-durgence-parcours-personnes-agees-services-durgences-hcl>

### Plus précisément, son rôle est :



- La prise en charge rapide aux urgences par une équipe dédiée en lien avec les urgentistes
- De repérer les fragilités
- D'optimiser le retour à domicile
- De faire le lien avec l'entourage et les intervenants de la ville
- La prise de contact au retour à domicile
- De proposer un RDV en lien avec la filière gériatrique pour suite de prise en charge

## 2 - LES URGENCES GYNÉCOLOGIQUES

Les urgences gynécologiques sont ouvertes 24h/24 et 7 jours/7 au sein des urgences.



**De 8h à 17h : 04 26 73 96 39**

**Après 17h et les Week-ends : 04 78 86 56 36**

Nous accueillons toutes les patientes à partir de 16 ans et les femmes enceintes jusqu'à 20 semaines d'aménorrhées (SA, soit environ 5 mois de grossesse). Au-delà de 20 SA, les patientes sont réorientées vers le service d'obstétrique du bâtiment 3B.



Elles sont assurées par l'équipe de gynécologie-obstétrique, qui gère également les patientes en salle d'accouchement. De fait, votre délai d'attente est variable, en fonction de l'activité dans le service de gynécologie-obstétrique.

# DEVENIR



Après avoir reçu tous les résultats d'examens, le médecin pourra vous transmettre les résultats et le diagnostic établi. Il vous annoncera la conduite à tenir et si votre état requiert une **hospitalisation ou non**.

En attendant votre départ, si celui-ci est différé, vous serez installé en **salon de sortie**, un aide-soignant vous prendra en charge. Il s'assurera que votre dossier est complet, que vous avez tous vos effets personnels. Il fera le lien avec les ambulanciers le cas échéant.

Selon le temps d'attente avant votre départ ou votre hospitalisation, une collation ou un repas pourra vous être proposé.

## 1 - VOUS RENTREZ A DOMICILE

- Vous pourrez **appeler un proche** pour venir vous récupérer. Un téléphone pourra être mis à disposition si besoin.
- L'équipe pourra vous fournir une **liste de société de taxi** que vous pourrez appeler pour votre retour (non remboursé)
- Si votre état le justifie, un **retour en ambulance** vous sera proposé.



**Assurez-vous d'avoir bien tous les éléments nécessaires à votre sortie (remis par le médecin, l'aide-soignant d'aval ou le secrétariat)**

- Ordonnance
- Dossier médical
- Résultats d'examens
- Convocation en cas de consultation différée
- Certificat médical, déclaration d'accident de travail ou d'arrêt de travail

**Pensez à récupérer tous vos effets personnels :**

- Vêtements, canne, lunettes, chargeurs...
- Carte vitale, carte mutuelle, carte d'identité (parfois mis en sécurité auprès des agents administratifs)

# Prise en charge des frais de transport par l'assurance maladie :



<https://www.ameli.fr/assure/remboursements/rembourse/frais-transport>

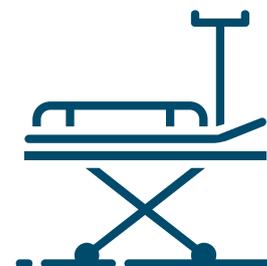


## 2 - VOUS ÊTES HOSPITALISÉ

Si l'hospitalisation est nécessaire, il faudra aux équipes le temps de trouver un lit d'hospitalisation disponible, ce qui peut parfois prendre plusieurs heures.

Les HCL regroupant différents sites et travaillant en collaboration avec les structures publiques ou privées du secteur, vous pourrez être hospitalisé dans un autre établissement que l'hôpital Lyon Sud.

En cas de transfert vers un autre établissement, vous serez averti en amont et le transport sera assuré par le service.



### 3 - MyHCL : VOTRE ESPACE DE SUIVI PERSONNEL ET SÉCURISÉ AUX HOSPICES CIVILS DE LYON

Le site myHCL vous permet de :

- **Prendre rendez-vous** directement avec les professionnels de santé des Hospices Civils de Lyon et visualiser vos rendez-vous pris aux HCL
- **Payer vos factures HCL** par carte bancaire ou payfip
- **Accéder à vos documents et résultats** d'examen transmis par les HCL
- Compléter des **formulaires de suivi** proposés par votre équipe de soin
- **Donner ou retirer votre consentement** à la recherche sur données
- **Transmettre vos justificatifs** au bureau des admissions
- **Demander votre inscription en maternité** dans l'une des 3 maternités des HCL



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



# INFORMATIONS DIVERSES

## 1 - VISITES ET INTIMITÉ

- Pour des raisons d'hygiène et d'intimité, **les visites sont limitées à 1 accompagnant par patient**. Afin de permettre le bon fonctionnement du service, l'équipe pourra limiter le temps de présence de l'accompagnant. Nous vous recommandons de contacter le service avant pour prévenir de votre venue.
- Les patients **mineurs et/ou en situation de handicap** pourront être accompagnés par une personne tout au long du séjour aux urgences.
- **Pour les proches en salle d'attente extérieure**, une fontaine à eau ainsi que des toilettes sont à votre disposition. Pour vous restaurer, un relais H se trouve au rez-de-chaussée du bâtiment 3B. Par ailleurs, nous vous demandons de porter un masque en cas de symptôme respiratoire ou fièvre, et d'utiliser les solutions hydroalcooliques à votre disposition dans le service.

## 2 - EFFETS PERSONNELS

- Afin d'éviter au maximum la perte des différents effets personnels (nombreux trajets entre les salles d'attente, les lieux d'examens, les salles d'examens), nous conseillons de **NE PAS APPORTER D'AFFAIRES SUPPLÉMENTAIRES** et de faire récupérer les objets de valeur par vos proches.



Si vous n'êtes pas en capacité de conserver les documents en sécurité durant votre séjour, carte d'identité et carte vitale seront conservées par l'agent administratif qui a réalisé votre dossier.

## 3 - LA RECHERCHE AUX URGENCES

Vous consultez dans un service d'urgence au CHU. Il s'y déroule régulièrement des études de recherche médicale, auxquelles nous vous proposerons de participer.



<https://teamhcl.chu-lyon.fr/recherche-en-sante>

## 1 - LEXIQUE

- **Anamnèse** : ensemble des renseignements fournis au médecin par le malade ou par son entourage sur l'histoire d'une maladie ou les circonstances qui l'ont précédée.
- **Antalgique** : médicament ayant pour effet de faire baisser la douleur : Paracétamol (Doliprane, Efferalgan), Tramadol (Contramal, Topalgic), Morphine et dérivés (Lamaline, Actiskenan, Skenan...).
- **IRM** : l'Imagerie par Résonance Magnétique (IRM) est un examen médical qui, à l'aide d'un puissant champ magnétique et de radiofréquences, reproduit des images très précises des tissus et des organes internes. L'examen nécessite l'injection d'un produit de contraste à base de Gadolinium. Il dure entre 20 et 30 minutes. C'est un examen assez bruyant mais indolore.
- **Paramètres vitaux** : regroupe la tension artérielle, la fréquence cardiaque, la saturation en oxygène, la température, la fréquence respiratoire. La température normale se situe aux alentours de 37°. Entre 37,5 et 38,5° on parle de fébricule. La fièvre se situe au-dessus de 38,5°C. On mesure également la douleur à l'aide d'une échelle numérique allant de 0 (pas de douleur) à 10 (pire douleur imaginable).
- **Saturation en oxygène** : définit le taux d'oxygène dans le sang. Se mesure à l'aide d'un appareil placé au bout du doigt.
- **VVP (cathéter)** : pose d'un cathéter dans une veine périphérique dans le but de perfuser des médicaments ou des solutés de perfusion. Permet aussi la réalisation de bilans sanguins lors de la pose.
- **ECG** : électrocardiogramme. Tracé obtenu par enregistrement des phénomènes électriques du cœur permettant l'analyse du rythme cardiaque. Cet examen est complètement indolore.

- **Scanner** : technique qui consiste à « balayer » une région du corps donnée afin de créer des images en coupe, grâce à l'utilisation d'un faisceau de rayons X. On parle aussi de tomodensitométrie (TDM). Le scanner nécessite parfois l'injection d'un produit de contraste à base d'iode. L'examen dure entre 5 et 10 minutes.
- **Antécédents** : maladie(s) en cours ou passée(s), nécessitant un traitement médical, en lien ou non avec un évènement actuel.
- **Dextro** : mesure à l'aide d'une goutte de sang du taux de sucre dans le sang (aussi appelé glycémie).
- **Échographie** : technique d'imagerie qui repose sur l'utilisation d'ultrasons, des ondes sonores inaudibles, qui permettent de « visualiser » l'intérieur du corps. Indolore et non invasive, elle est très largement utilisée pour le diagnostic de nombreuses pathologies.



## 2 - JEU

### Les urgences en quelques mots

N	M	B	R	A	N	C	A	R	D	P	Q	O	M
I	N	F	I	R	M	I	E	R	X	C	S	N	A
L	M	E	D	I	C	A	M	E	N	T	C	M	V
A	D	P	N	F	P	O	M	P	I	E	R	K	V
R	A	D	I	O	L	M	A	L	A	D	E	C	G
X	A	S	E	R	I	N	G	U	E	T	B	J	Z
U	I	I	A	M	B	U	L	A	N	C	E	H	P
P	A	R	U	I	B	X	X	B	L	O	U	S	E
R	O	E	L	L	B	S	C	A	N	N	E	R	Z
N	J	Z	D	O	C	T	E	U	R	V	E	V	E
O	J	P	A	T	I	E	N	T	R	C	K	X	R
A	I	D	E	-	S	O	I	G	N	A	N	T	R
D	D	Y	V	P	E	R	F	U	S	I	O	N	G
J	Y	S	M	P	A	T	H	O	L	O	G	I	E

AIDE-SOIGNANT	AMBULANCE
BLOUSE	BRANCARD
DOCTEUR	ECG
INFIRMIER	MALADE
MEDICAMENT	PATHOLOGIE
PATIENT	PERFUSION
POMPIER	RADIO
SCANNER	SERINGUE

# CONTACTS

## 1 - SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES



Standard téléphonique des urgences :

**04 78 86 20 63**

(24H/24, 7J/7)

Nous vous conseillons de téléphoner pour **prendre des nouvelles de vos proches au moins 3h après l'admission**. Cela nous aura permis de débiter la prise en charge de votre proche et ainsi de vous informer de manière plus optimale. Merci de désigner une personne référente au sein de l'entourage pour prendre des nouvelles par téléphone.



**La personne qui répondra à l'appel est un personnel administratif, qui ne peut donc pas donner d'informations médicales.** Votre appel sera réorienté vers l'équipe soignante en fonction de la disponibilité.

Si l'équipe ne peut répondre immédiatement à votre appel, celui-ci sera noté et vous serez rappelé ultérieurement.

### INFORMATIONS PRATIQUES



- Pour les questions d'ordre administratif suite à votre passage aux urgences, merci d'appeler entre **8h30 et 15h30** (taper 3), du lundi au vendredi.
- Pour toute demande en lien avec les **formalités administratives** (mutuelle, facturation...) : merci de taper 2.
- Pour nous **envoyer des documents** (courrier du médecin traitant, résultats d'examens faits en ville...) n'hésitez pas à utiliser MyHCL.
- Pour **envoyer une copie** de votre carte de mutuelle, déclaration d'accident du travail faite par l'employeur... : utiliser l'adresse mail : [le.be-sau@chu-lyon.fr](mailto:le.be-sau@chu-lyon.fr)

## 2 - IMAGERIE

- Pour récupérer les images des examens
- Du lundi au vendredi, de 8h à 17h20, au 04 78 56 91 00



## 3 - URGENCES SPÉCIFIQUES

- **Centre Anti-Poison** (contact téléphonique uniquement) : 04 72 11 69 11
- **Urgences ophtalmologiques** 24h/24 (Pavillon C - HEH) : 04 72 11 95 13
- **Urgences brûlures** 24h/24 (Pavillon I - HEH) : 04 72 11 75 98
- **Urgences dentaires** : du lundi au vendredi de 9h à 14h, et le samedi matin de 8h45 à 11h (pavillon A - HEH) : 04 72 11 03 61 – en dehors des horaires d'ouverture, appeler le 15

**POUR UN CONSEIL MÉDICAL, APPELER LE CENTRE 15**

## 4 - PHARMACIE DE GARDE

Vous souhaitez connaître la pharmacie de garde la plus proche ?  
**Appelez le 3237**

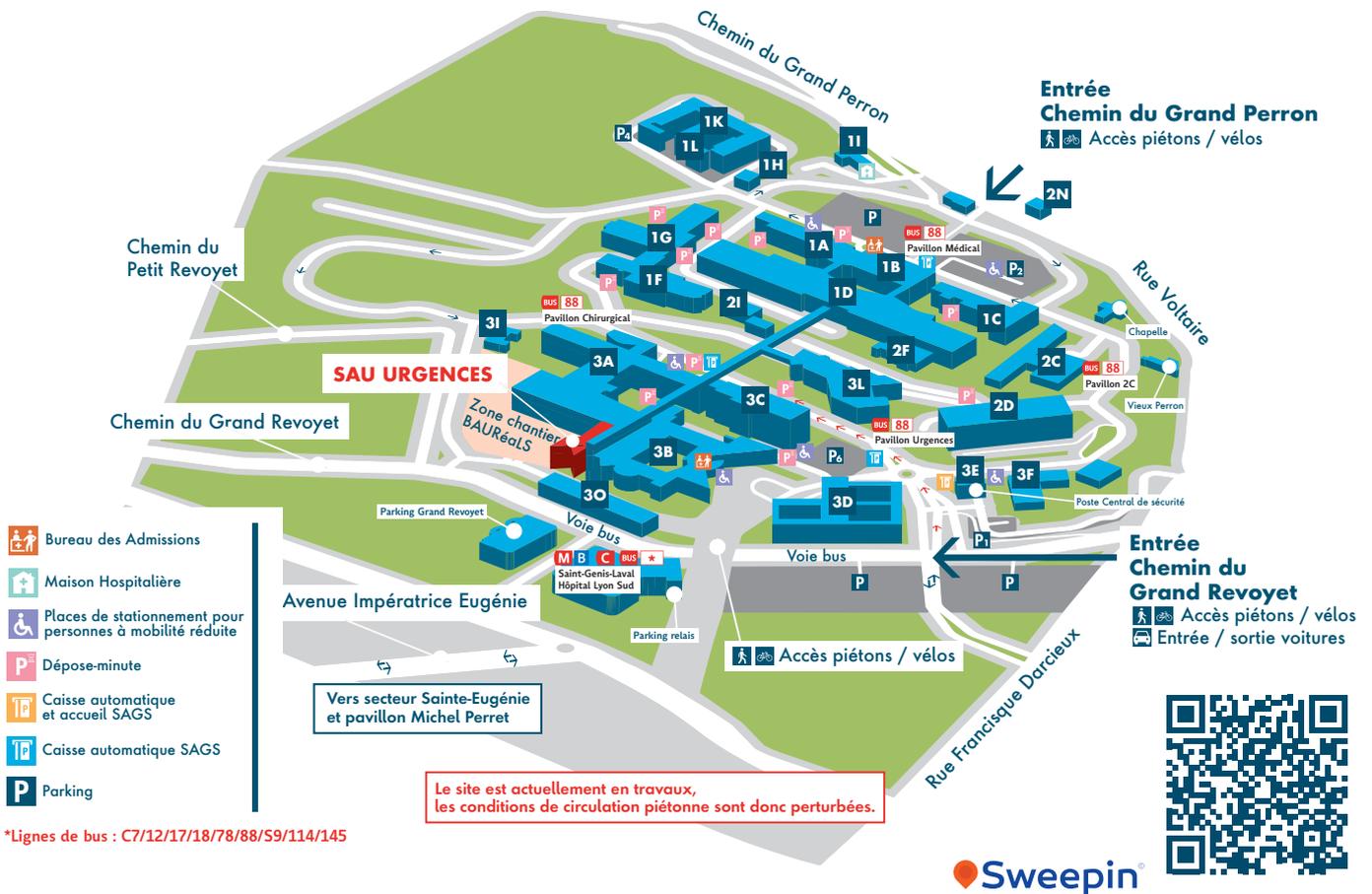


[www.3237.fr](http://www.3237.fr)



# PLAN DE L'HÔPITAL

Vous pouvez accéder à un plan dynamique précis de l'hôpital via la page internet SWEEPIN® (unités de soins, cafétéria, parking...)



\*Lignes de bus : C7/12/17/18/78/88/59/114/145



## — Liens utiles

<https://www.chu-lyon.fr/hopital-lyon-sud-plan-et-informations-pratiques>



## — Grille tarifaire

<https://www.sags.fr/parking-pierre-benite-hopital-lyon-sud/pierre-benite-hopital-lyon-sud-visiteurs.html>



## — Plan des parkings

[https://www.chu-lyon.fr/sites/default/files/Hopital\\_Lyon\\_Sud\\_HCL\\_parking.pdf](https://www.chu-lyon.fr/sites/default/files/Hopital_Lyon_Sud_HCL_parking.pdf)



## — Transports en commun (TCL)

<https://www.tcl.fr>

# SUIVEZ LES HOSPICES CIVILS DE LYON SUR :



[www.chu-lyon.fr](http://www.chu-lyon.fr)