

A photograph of a modern hospital reception area. A man in a light blue shirt and dark trousers is sitting on a white plastic chair, facing away from the camera. He is looking towards a reception desk with a curved wooden wall. The wall has a sign that says "Accueil". There are glass windows in the wall showing the interior of the reception area. A fire extinguisher is visible on the wall to the left. The floor is light-colored and polished. The overall atmosphere is clean and professional.

Accueil

HCL
HOSPICES CIVILS
DE LYON

**HÔPITAL
DE LA
CROIX-ROUSSE**

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

Votre parcours aux urgences



L'agent administratif

Il enregistre vos coordonnées et constitue votre **dossier d'admission**.

Différents documents vous sont demandés (papiers d'identité, carte vitale, carte de mutuelle).



L'Infirmier Organisateur de l'Accueil (IOA)

Il évalue votre état de santé et, selon des critères bien précis, **détermine le degré d'urgence** dont dépend votre prise en charge. Il vous **oriente** éventuellement vers des structures de soins extérieures à l'hôpital.



L'attente

Votre attente **dépend de la gravité de votre état de santé** et du **nombre de patients déjà pris en charge** au sein du service. Des premiers soins peuvent vous être prodigués.



La salle d'examen et la consultation médicale

Différents professionnels réalisent votre entretien et vous examinent. En fonction, des **examens nécessaires à votre diagnostic** peuvent vous être prescrits. Vous consultez dans un **CHU**, vous pouvez donc être examiné par un étudiant en médecine.



Le diagnostic et le devenir

En fonction du diagnostic :

- 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 Organisateur de l'Accueil
- 3 - La réorientation
- 4 - L'attente
- 5 - Agressivité/respect

POURQUOI J'ATTENDS AUX URGENCES ? – p. 6

LA PRISE EN CHARGE SOIGNANTE – p. 7

- 1 - La salle d'examen et la consultation médicale
- 2 - Les examens complémentaires

ET APRÈS ? – p. 8

- 1 - Vous rentrez à domicile
- 2 - Vous êtes hospitalisé

LES PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES AUX URGENCES – p. 10

- 1 - La Cellule Urgences Parcours Personnes Agées (CUPPA)
- 2 - Les urgences gynécologiques et obstétriques
- 3 - Les urgences psychiatriques
- 4 - La recherche aux urgences

INFORMATIONS DIVERSES – p. 12

MyHCL – p. 13

LEXIQUE – p. 14

CONTACTS – p. 15

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

PLAN DE L'HÔPITAL – p. 17

ACCUEIL ET ORIENTATION

1 - L'AGENT ADMINISTRATIF

C'est un personnel non médical.

Il enregistre vos coordonnées administratives et vos informations de prise en charge sociale. Il constitue votre dossier d'admission.

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



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

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

2 - L'INFIRMIER ORGANISATEUR DE L'ACCUEIL



L'Infirmier Organisateur de l'Accueil (IOA) évalue votre état de santé grâce à une **formation spécifique**.

Il vous pose des questions (problèmes de santé, traitements, allergies, symptômes, etc.) et, selon des critères bien précis et une échelle de tri nationale (FRENCH), détermine le degré d'urgence dont dépend votre prise en charge. Votre ordre de passage en dépendra. Vous pouvez recevoir des antalgiques en cas de douleur.

En fonction de votre motif de consultation, il peut aussi vous réorienter vers une autre structure de soins s'il la juge plus adaptée.

3 - LA RÉORIENTATION



En concertation avec le médecin urgentiste et si votre état de santé ne relève pas d'une prise en charge spécifique en urgence, une réorientation vers une autre structure de soins, plus adaptée, peut vous être proposée :

- **Votre médecin traitant**
- **Un médecin de garde (SOS Médecins, maison médicale...) via le SAS 69 (Service d'Accès aux Soins du Rhône)**
- **Une autre structure de soins spécialisée dans les soins urgents** (urgences gynécologiques, urgences ophtalmologiques...)

4 - L'ATTENTE

L'attente avant installation en salle d'examen peut se faire en salle d'attente ou en zone d'attente au sein du service.

Cette attente dépend de la gravité de votre état de santé mais également du nombre de personnes déjà en cours de prise en charge au sein du service.



Nous réévaluons régulièrement votre état et notamment votre douleur.

Dès cette phase d'attente, vous pourrez bénéficier de premiers soins (gestion de la douleur, par exemple), mais également d'examens complémentaires (bilan biologique ou radiologique).

Nous vous remercions de ne pas prendre de médicament par vous-même et de rester à jeun, si possible.

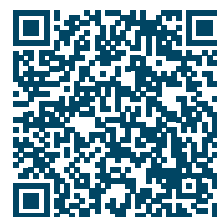


Le temps d'attente est VARIABLE et dépend de nombreux facteurs : motif de consultation (filière spécialisée), nombre et gravité des patients présents ou encore arrivée de patients nécessitant des soins immédiats (urgence absolue ou vitale).

5 - AGRESSIVITÉ/RESPECT

Le respect de la dignité des personnes est un principe fondamental. 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**.

Jusqu'à 50 à 60 patients peuvent être présents en même temps.



La **gravité** est l'élément déterminant de l'ordre de prise en charge.

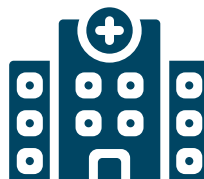
Un patient arrivé après vous peut être pris en charge avant vous si sa situation le nécessite.



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



La plupart des examens complémentaires réalisés et avis spécialisés demandent **du temps de réalisation et du temps d'attente des résultats**.



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

Notamment la libération des lits d'hospitalisation.



- 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 ET LA CONSULTATION MÉDICALE

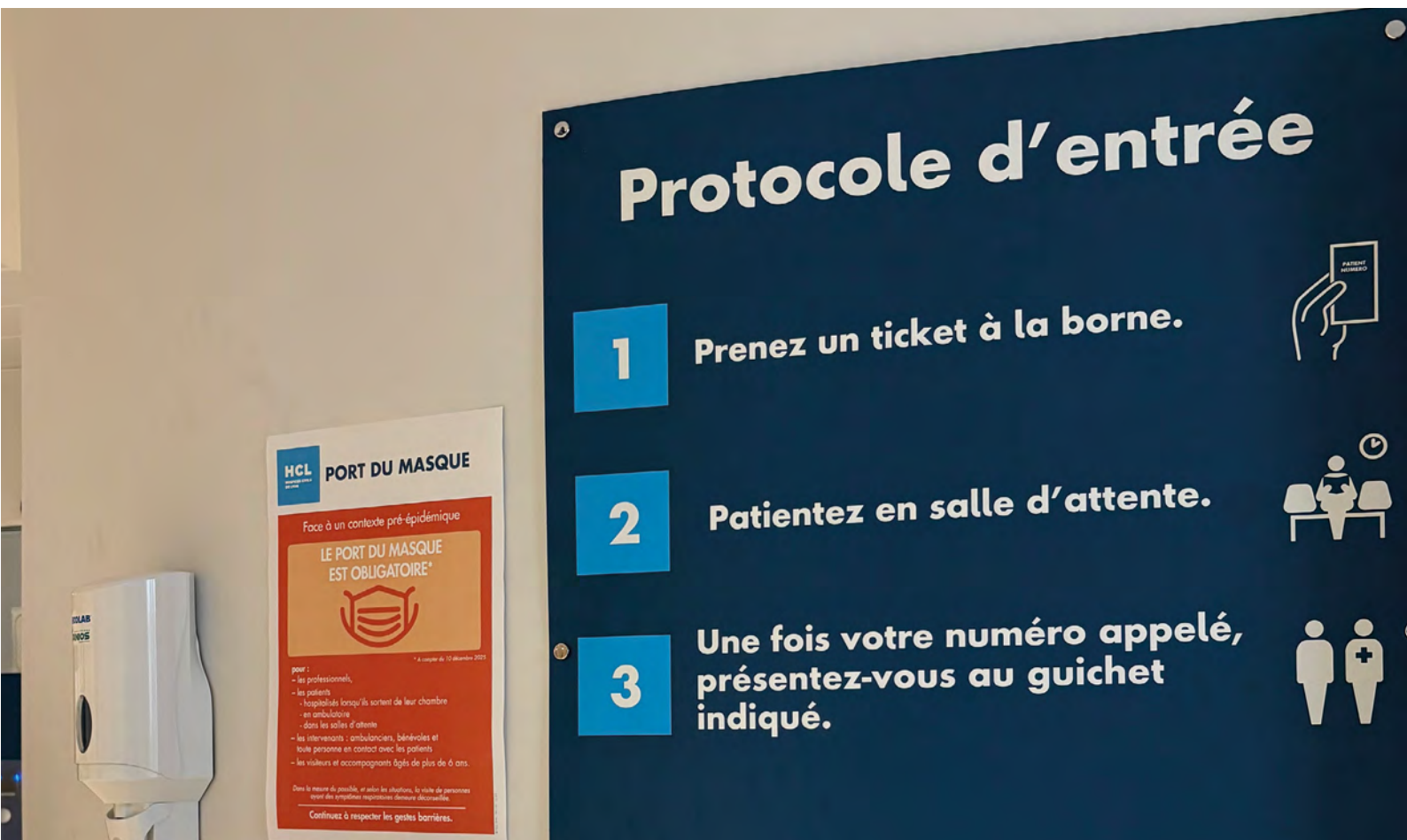
Vous êtes installé en salle dès que l'équipe est disponible pour vous prendre en charge.

Pourquoi je peux être examiné par un étudiant ?

Vous consultez dans un **Centre Hospitalier Universitaire**, vous pouvez donc être examiné par un **étudiant en médecine**.

Tout comme le médecin sénior, il réalise un interrogatoire et un examen clinique complet. Si besoin, il demandera des informations complémentaires à vos proches. C'est grâce à leurs coordonnées, laissées à l'agent administratif, que ceci pourra se faire au mieux.

Ensuite, **le médecin sénior complète l'interrogatoire et l'examen clinique**, puis demande les examens complémentaires nécessaires.



2 - LES EXAMENS COMPLÉMENTAIRES

– Biologie et pose de cathéter* :

Si besoin, l'infirmier réalise une prise de sang et pose un cathéter (petit tuyau souple) pour administrer les médicaments voire le produit de contraste si vous avez besoin d'un 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 :



Si besoin, le médecin vous prescrira 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.

– 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. Par exemple, un avis chirurgical peut être différé si le chirurgien est au bloc opératoire.

Un **binôme infirmier - aide-soignant** veillera à la réalisation des soins prescrits ainsi qu'à votre confort et votre bien-être.

Si votre état ne nécessite pas de rester à jeun, il pourra vous être servi à boire. Une fois ces soins réalisés, vous pourrez être installé dans une nouvelle salle, dans l'attente de la réalisation des autres examens et des résultats.

ET APRÈS ?



Après réception des résultats d'examen et prise des avis spécialisés nécessaires, **le médecin vous transmettra les résultats tout comme le diagnostic.** Il vous donnera la conduite à tenir et vous fera part de sa décision ou non d'hospitalisation selon votre état de santé.

1 - VOUS RENTREZ À DOMICILE

- Vous pourrez appeler un proche pour venir vous chercher.
Si besoin, n'hésitez pas à nous solliciter afin que l'on vous prête un téléphone ou un chargeur pour le vôtre.
- L'équipe pourra vous fournir une liste de sociétés de taxi que vous pourrez appeler pour votre retour (non remboursé).
- Une ambulance vous sera proposée uniquement si votre état le justifie.



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

- Ordonnances
- Dossier médical avec résultats d'examens
- Convocation en cas de consultation différée
- Certificat médical, déclaration d'accident de travail et/ou d'arrêt de travail

Pensez à récupérer tous vos effets personnels :

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

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

Dans certaines situations, vos frais de transport pourront être pris en charge.
Via le QR code ci-dessous, vous trouverez le détail des situations concernées.

Focus

Pour la prescription de votre transport, c'est votre état de santé d'abord

Vous devez être allongé ou demi-assis,
ou surveillé, sous oxygène, brancardé, ou porté, ou transporté dans des conditions d'asepsie.

Vous avez besoin d'une aide pour vous déplacer,
vous risquez des effets secondaires pendant le transport ou votre état de santé nécessite le respect rigoureux des règles d'hygiène.

Vous pouvez vous déplacer seul ou accompagné d'un proche.

Ambulance

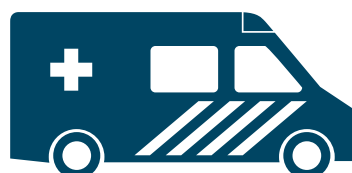
VSL* ou taxi conventionné
*véhicule sanitaire léger

Véhicule personnel ou transports en commun

i La prise en charge des frais de transport par les caisses d'assurance maladie nécessite la délivrance d'une prescription médicale rédigée avant le transport.



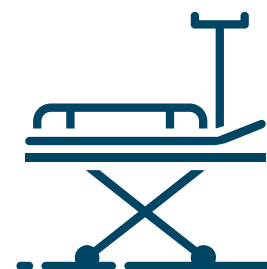
<https://www.ameli.fr/assure/remboursements/rembourse/frais-transport>



2 - VOUS ÊTES HOSPITALISÉ

Si une hospitalisation est nécessaire, il faudra le temps aux équipes de trouver un lit d'hospitalisation disponible et le plus adapté possible à votre pathologie. Cela peut parfois prendre plusieurs heures.

Les Hospices Civils de Lyon regroupent différents sites et travaillent avec les structures publiques et privées du secteur. Vous pourrez donc être hospitalisé dans un autre établissement que l'hôpital de la Croix-Rousse.



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

LES PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES AUX URGENCES

1 - LA CELLULE URGENCES PARCOURS PERSONNES ÂGÉES (CUPPA)



Constituée d'une équipe de médecins gériatres et d'infirmiers de gériatrie, 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, etc.) permettant ainsi une orientation vers la filière de soins la plus adaptée, réduisant les besoins d'hospitalisation et favorisant leur maintien à domicile.



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



Plus précisément, la CUPPA permet :

- 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
- D'établir une prise de contact au retour à domicile
- De proposer un rendez-vous en lien avec la filière gériatrique pour suite de prise en charge

2 - LES URGENCES GYNÉCOLOGIQUES ET OBSTÉTRIQUES

Les urgences gynécologiques et obstétriques sont indépendantes du Service d'Accueil des Urgences (SAU).

Elles sont ouvertes 24h/24 et 7 jours/7 au bâtiment F de l'hôpital de la Croix-Rousse.

Urgences gynécologiques et obstétriques - du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 :

04 72 07 24 24



Urgences gynécologiques - après 17h30, la nuit et les week-ends :

04 72 07 16 57

Urgences obstétriques - accouchements après 17h30, la nuit ou le week-end :

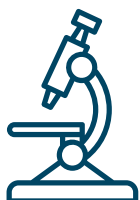
04 72 07 16 51

3 - LES URGENCES PSYCHIATRIQUES

Nous ne disposons actuellement pas de psychiatres aux urgences. Nous travaillons donc en lien avec les Urgences Psychiatriques Rhône Métropole (UPRM) du Vinatier et avec les urgences psychiatriques de l'hôpital Edouard Herriot. Si votre état de santé le nécessite, un transfert vers l'une de ces structures pour évaluation par un médecin psychiatre pourra être organisé.

4 - 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.



Vous trouverez plus d'informations sur :
<https://www.chu-lyon.fr/fr/recherche-et-innovation>

INFORMATIONS DIVERSES

- Du fait de la forte fréquentation et du risque de transmission des agents infectieux, **les visites des proches sont restreintes au minimum et limitées à une personne par patient.**
- Les patients **mineurs et/ou en situation de handicap** pourront être accompagnés par une personne tout au long du séjour aux urgences.
- En ce qui concerne les effets personnels, afin d'éviter au maximum les pertes (nombreux trajets au sein du service et vers les lieux d'examen, nous conseillons d'apporter le strict minimum et de laisser vos objets de valeurs à vos proches). Si besoin, nous pouvons déposer les objets de valeur au coffre.
- **Alimentation, hydratation et tabac :** nous vous recommandons de rester à jeun et de ne pas fumer durant votre séjour aux urgences, sans avis médical. Si vous devez être hospitalisé, l'équipe pourra vous servir une collation après la réception des résultats d'examens et accord du médecin.
- Nous vous remercions de **ne pas prendre de médicament par vous-même, y compris votre traitement habituel.** L'ensemble est géré par l'équipe soignante.





Il s'agit de votre espace de suivi personnel et sécurisé aux Hospices Civils de Lyon (HCL).

Vous pouvez vous inscrire via :

- <https://myhcl.sante-ra.fr/EspacePublic/CreerSonCompte>
- ou en scannant le QR code ci-dessous :



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

Le site myHCL vous permet de :

- **Prendre rendez-vous** directement avec les professionnels de santé des HCL et visualiser vos rendez-vous pris
- **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



LEXIQUE

- **Antalgique** : médicament ayant pour effet de faire baisser la douleur : Paracétamol (Doliprane, Efferalgan), Tramadol (Contramal, Topalgic), Morphine et dérivés (Lamaline, Actiskenan, Skenan...).
- **Antécédents** : maladie(s) en cours ou passée(s), nécessitant un traitement médical, en lien ou non avec un événement actuel.
- **Dextro** (= glycémie) : mesure à l'aide d'une goutte de sang du taux de sucre dans le sang.
- **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.
- **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.
- **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** : regroupent 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).
- **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.



CONTACTS

1 - SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES



Secrétariat :
04 78 10 90 81

Nous vous conseillons d'attendre au moins 3 heures après l'admission pour **prendre des nouvelles de vos proches**. Cela nous aura permis de débiter la prise en charge de votre proche et ainsi de vous informer de manière plus optimale. Merci de limiter les appels à une personne par patient.



Votre appel sera réorienté vers l'équipe soignante en fonction de sa disponibilité.

Si l'équipe ne peut répondre immédiatement, votre appel sera noté et vous serez rappelé dès que possible.

INFORMATIONS PRATIQUES



- Pour les questions d'ordre administratif suite à votre passage aux urgences, merci d'appeler entre **8h et 16h50** du lundi au vendredi.
- Pour **envoyer une copie** de votre carte de mutuelle, utiliser l'adresse mail : hcr.bdaurgences@chu-lyon.fr

2 - URGENCES SPÉCIFIQUES

- **Centre Anti-Poison** (contact téléphonique uniquement) : 04 72 11 69 11
- **Urgences ophtalmologiques**
 - Hôpital de la Croix-Rousse (bâtiment R - RDC) - du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 16h30 : 04 26 10 91 28
 - Hôpital Edouard Herriot (bâtiment C) : 04 72 11 62 33
- **Urgences brûlures** 24h/24 (Pavillon I - hôpital Edouard Herriot) : 04 72 11 75 98
- **Urgences dentaires** du lundi au vendredi de 9h à 14h, et le samedi matin de 8h45 à 11h (pavillon T - hôpital Edouard Herriot) : 04 72 11 03 61
 - en dehors des horaires d'ouverture, appeler le 15
- **Urgences gynécologiques et obstétriques** (Bâtiment F - hôpital de la Croix-Rousse)
 - Urgences gynécologiques et obstétriques - du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 : 04 72 07 24 24
 - Urgences gynécologiques - après 17h30, la nuit et les week-ends : 04 72 07 16 57
 - Urgences obstétriques - accouchements après 17h30, la nuit ou le week-end : 04 72 07 16 51

3 - PHARMACIE DE GARDE



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



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...).



 Sweepin®



Vous trouverez les plans, les transports, les grilles tarifaires de stationnement et autres informations utiles sur :

www.chu-lyon.fr/hopital-de-la-croix-rousse-plan-et-informations-pratiques

NOTES

This image shows a full page of a document template designed for handwriting practice. It consists of approximately 20 evenly spaced, horizontal blue dashed lines running across the entire width of the page. The background is plain white, providing a clear contrast for the lines. There are no margins, text, or other markings present.

NOTES

[illegible]

SUIVEZ
LES HOSPICES CIVILS DE LYON SUR :



www.chu-lyon.fr