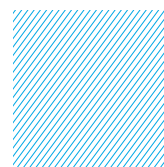
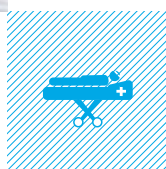
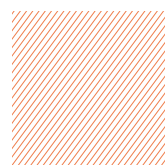
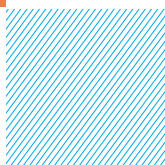


LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une hospitalisation dans l'un des hôpitaux des HCL et nous vous souhaitons la bienvenue. Cette situation suscite peut-être des questions. Ce livret d'accueil a été conçu pour vous présenter l'ensemble des démarches à effectuer et les services à votre disposition.

Avec 13 établissements sur tout le territoire lyonnais et 1 dans le Var, nos missions de soins, de recherche et d'enseignement couvrent toutes les pathologies des plus simples aux plus compliquées. Mais parce que chaque patient est unique, nos 24 000 professionnels garantissent chaque jour, une prise en charge adaptée à chacun.

Ce défi quotidien nous fait évoluer pour toujours mieux vous soigner.

Vous êtes partenaire de vos soins et nos équipes s'engagent à prendre soin de vous et à être à votre écoute tout au long de votre séjour.

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.

إذا كنت لا تتكلم اللغة الفرنسيّة أو لاتفهمها، يمكنك الاستعانة بمتّرجم. لهذا الغرض، توجّه إلى الطاقم الطيّبيّ في الوحدة الموجود فيها.

CRISE SANITAIRE

Nous vous demandons de respecter les consignes sanitaires et de visite affichées dans l'établissement au moment de votre hospitalisation.



Sommaire



Votre admission page 4

- Admission programmée et pré-admission
- Accueil au Bureau des Admissions
- Frais à acquitter
- Service social
- Argent et objets personnels
- Sécurité de vos biens
- Sécurité des personnes

Votre séjour page 8

- Votre accueil
- Votre confort au quotidien
- Pour accompagner votre séjour
- Permissions de sortie
- Pour trouver information et soutien



Votre sortie page 13

- Décision de sortie
- Vos informations
- Vos médicaments
- Formalités administratives
- Réclamations facturation
- Transport

Vos droits et devoirs page 15

- Charte de la personne hospitalisée
- Droits des patients
- Vos devoirs
- Informations générales
- Charte de la laïcité





ADMISSION PROGRAMMÉE ET PRÉ-ADMISSION

La pré-admission permet de faciliter vos formalités d'admission.

Si votre hospitalisation est programmée, il vous est proposé de constituer à l'avance votre dossier administratif par une pré-admission qui s'effectuera :

- soit par internet, notamment si vous êtes adhérent à «myHCL»,
- soit immédiatement dans le service de consultation, en remplissant un formulaire de pré-admission.

Portail patients "myHCL"

"myHCL" est un portail internet développé par les HCL. Les patients peuvent y effectuer leurs formalités administratives et leur suivi médical.

Il permet :

- **de demander des rendez-vous** auprès des services ou spécialistes HCL qui offrent cette possibilité,
- **de communiquer et mettre à jour vos coordonnées**, la caisse de sécurité sociale dont vous dépendez, ainsi que votre carte mutuelle de l'année en cours
- **de suivre et réaliser votre admission**, en étant informé sur la nécessité ou pas, de passer par le Bureau des Admissions pour votre dossier et vos étiquettes de consultation et d'hospitalisation,
- **de saisir des informations sur votre santé** dans votre espace de suivi de santé, qui est personnel et sécurisé.
- **de recevoir vos comptes-rendus et des rappels** liés à votre parcours de soins, transmis par les services de soins où vous êtes suivis,
- **de poser des questions, transmettre vos résultats d'exams** effectués en ville ou de remplir des questionnaires de suivi dans le cadre de programmes de « télé-suivi » personnalisés.

Vous pouvez vous inscrire gratuitement à myHCL :

- en ligne sur <https://myhcl.sante-ra.fr>, si vous avez conservé une planche d'étiquettes,
- auprès de l'accueil du service de soins,
- via la borne du bureau des admissions.

Ce service est accessible à tous les patients qui sont déjà venus en consultation ou en hospitalisation aux HCL et qui ont présenté une pièce d'identité à cette occasion.

Vous pouvez utiliser « myHCL » dans tous les établissements des HCL, à l'exception des hôpitaux de gériatrie et Henry Gabrielle.

ACCUEIL AU BUREAU DES ADMISSIONS

(Localisation : cf plan dans l'encart de l'établissement)

Documents administratifs d'admission

Si vous n'avez pas bénéficié d'une pré admission, vous devez vous présenter au Bureau des Admissions le jour même de votre hospitalisation (au moins une 1/2 heure avant l'heure prévue dans le service), avec les documents suivants :

Identité

- **Une des pièces d'identité suivantes avec photo** pour votre sécurité médicale : carte d'identité, passeport avec visa en cours de validité, titre de séjour.
- **Enfants mineurs** : le livret de famille et la fiche "autorisation de sortie" à retourner remplie et signée par courrier avant l'admission de l'enfant ou à remettre au Bureau des Admissions et au service de soins le jour de l'entrée.

Couverture sociale

- Une carte vitale à jour de droits pour les assurés auprès d'un régime d'assurance français.
- Un formulaire S2 si vous êtes ressortissant de l'Espace Economique Européen (E.E.E.).
- Un justificatif de prise en charge délivré par un organisme étranger agréé par les HCL sur la base d'un devis estimatif du séjour.
- Un justificatif de paiement préalable sur la base du devis estimatif du séjour si vous êtes ressortissant étranger hors cas cité ci-dessus.

ATTENTION, EN L'ABSENCE DE PRISE EN CHARGE ACCEPTÉE PAR LES HCL, L'INTÉGRALITÉ DU SÉJOUR DEVRA ÊTRE RÉGLÉE AU MOINS 1 SEMAINE AVANT LA DATE D'HOSPITALISATION À LA RÉGIE /CAISSE DE L'ÉTABLISSEMENT ; À DÉFAUT DE REGLEMENT VOTRE HOSPITALISATION PEUT ÊTRE DÉPROGRAMMÉE.



Et en fonction de votre situation, vous devez présenter les éléments complémentaires suivants :

- Un moyen de règlement (chèque, carte bancaire ou espèces).
- Une attestation des droits ouverts à la Couverture Médicale Universelle (CMU-PUMA) et couvrant la période d'hospitalisation ou une carte individuelle ou familiale d'AME (Aide Médicale Etat) ou un justificatif art. 115 (anciens combattants).
- Une carte de mutuelle ou une attestation CMU-C ou C2S (Complémentaire Santé Solidaire – ex.CMU-C) couvrant la période d'hospitalisation ou un justificatif AME complémentaire.
- Le carnet de maternité ou le feuillet « guide de surveillance médicale ».
- En cas d'Accident de Travail (AT) : le volet de déclaration.
- En cas d'Affection Longue Durée (ALD) : le courrier de votre caisse d'assurance maladie attestant votre couverture à 100%.

NB : le volet 3 du protocole de soins (formulaire permettant de signaler l'ALD dont vous souffrez) sera à présenter au médecin hospitalier vous recevant. Il vous est normalement remis par votre médecin traitant, et vous exonère du ticket modérateur pour les soins liés à votre pathologie.

- La notification d'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) si vous la percevez.

Des étiquettes peuvent vous être remises

Elles sont votre passeport pour vous identifier au cours de votre séjour (identité, date de naissance) et pour effectuer tous les examens nécessaires à votre suivi médical. C'est le reflet de votre état civil.

Grâce à ces indications, les risques de confusion d'identité sont écartés : c'est l'identito-vigilance.

Documents médicaux à apporter

La lettre du médecin prescripteur, les radios et résultats d'examens s'ils existent, le carnet de santé pour les enfants. En cas de maternité : le carnet de maternité, feuillet intitulé « guide de surveillance médicale ».

Vos médicaments à apporter

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.).

Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos médicaments et vos ordonnances à l'intention du médecin hospitalier.

Effets personnels à apporter

Vous devez apporter votre linge (serviettes et gants de toilette, pyjama, chemise de nuit, robe de chambre...) et votre nécessaire de toilette. L'hôpital ne fournit pas de linge de toilette. N'oubliez pas de vous munir également d'une paire de chaussons.

Activité libérale

Certains praticiens hospitaliers exercent une partie de leur activité en secteur libéral, autrement dénommé « secteur privé ». Si vous désirez être hospitalisé dans ce cadre, vous devez le signaler dès l'admission. Le praticien ou son secrétariat doit vous fournir une information complète sur les conséquences pratiques de votre choix (montant des honoraires, modalités de versement, situation du médecin à l'égard des organismes d'assurance maladie...), ainsi qu'une information écrite préalable sur les tarifs des actes effectués lorsque ceux-ci sont supérieurs ou égaux à un seuil (fixé actuellement à 70 €).

Il vous sera demandé votre consentement par écrit dès votre admission. Les honoraires dus au médecin en secteur privé sont déterminés entre le malade et le médecin. Les tarifs pratiqués sont affichés dans le service. Il n'y aura aucune condition particulière d'hospitalisation.

LES FRAIS À ACQUITTER

Si vous souhaitez une chambre particulière, vous devrez en faire la demande lors de votre pré-admission ou de votre admission soit au Bureau des Admissions, soit dans le service de soins. Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités, et sera facturée selon les tarifs en vigueur dans le service d'hospitalisation et le niveau de confort hôtelier. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour connaître vos remboursements concernant la chambre particulière

CE QUE VOUS AUREZ À PAYER : LES TARIFS D'HOSPITALISATION EN VIGUEUR SONT AFFICHÉS AU BUREAU DES ADMISSIONS.

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

Vous êtes assuré social et vous avez fourni votre carte vitale à jour de droits

Vous aurez à payer le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l'assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires :

- le forfait journalier,
- le ticket modérateur des frais d'hospitalisation (la part non prise en charge par l'assurance maladie),
- une participation forfaitaire en cas d'actes médicaux d'un montant ou d'un coefficient fixés par la réglementation,
- le montant dû restant à votre charge pour la chambre particulière si votre mutuelle ne couvre pas intégralement le tarif applicable.

Si ces frais sont pris en charge par votre mutuelle, ils pourront lui être facturés directement à condition que vous ayez fourni une prise en charge de votre mutuelle au plus tard le jour de votre sortie.

Vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale

En l'absence de couverture sociale (Sécurité Sociale, Aide Médicale Etat), vous devrez vous-même régler les frais de séjour. Selon votre situation, le Bureau des Admissions vous informera des démarches éventuelles à entreprendre en vue d'une prise en charge de vos frais hospitaliers lorsque ce sera possible.

Comment régler vos frais ?

Vous devez impérativement disposer d'un moyen de paiement (espèces, chèque bancaire ou postal, carte bancaire) le jour de votre sortie pour régler les sommes à votre charge. Pendant votre séjour, vous êtes invité(e)s à déposer ces moyens de paiement au coffre de l'hôpital.

Cas particulier d'hospitalisation en Soins de Longue Durée

Si vous êtes assuré social, le montant du **forfait soins** est pris en charge par les organismes de prévoyance sociale. Mais, certaines prestations sont exclues de ce forfait et restent à votre charge. Vous pourrez obtenir leur remboursement auprès de l'assurance maladie et de votre mutuelle si vous en avez souscrit une.

Les forfaits dépendance et hébergement sont à votre charge.

- Concernant la **partie dépendance**, vous pourrez bénéficier de l'**Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)** allouée par le Conseil Général ou la Métropole de Lyon qui viendra en déduction de vos frais. Cette allocation vous sera attribuée en fonction de votre niveau de dépendance (GIR 1, 2, 3, 4) et de votre niveau de ressources. Si vous résidez dans le département du Rhône, cette prestation sera versée directement à l'établissement sans démarche de votre part. Il restera à votre charge, le montant du ticket modérateur.

- **L'hébergement** : si vos ressources sont insuffisantes, vous avez la possibilité de demander le bénéfice de l'Aide Sociale au Centre Communal d'Action Sociale de la mairie de votre domicile, qui effectuera une enquête administrative concernant vos ressources et celles de vos obligés alimentaires.

Le Bureau des Admissions et le service social sont à votre disposition pour tout renseignement et toute démarche en ce domaine.

Comment régler :

Les frais doivent être acquittés au début de chaque mois pour le mois en cours, par prélèvement automatique effectué par le régisseur de l'établissement.

SERVICE SOCIAL

Le service social de l'hôpital a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes hospitalisées et leurs familles. Vous pouvez le contacter pour toute question relative aux difficultés liées à votre hospitalisation ou pour un accompagnement dans les différentes démarches vous permettant d'accéder à vos droits. Pour ce faire, reportez-vous à la fiche spécifique de l'établissement jointe au livret.

ARGENT ET OBJETS PERSONNELS

L'hôpital est un lieu ouvert et malgré notre vigilance, les vols ne sont pas exceptionnels.

Veillez à laisser à votre domicile ou à vos proches tout objet personnel dont la détention n'est pas justifiée durant la durée de votre séjour dans l'établissement (bijoux, appareils multimédias, etc...).

Si vous décidez néanmoins de garder auprès de vous un ou plusieurs biens dont la détention n'est pas justifiée durant la durée de votre séjour (réveil, bijoux, vêtements de valeur, appareil photo, appareils multimédias, téléphone ou ordinateur portables, bibelots...), il vous appartiendra alors de prendre soin de ces objets, tout comme vous le feriez chez vous et dans la vie courante, de les ranger et de les protéger.

La responsabilité de l'hôpital ne pourra pas être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration de ces objets personnels et aucun dédommagement ne sera effectué. Les effets personnels qui sont conservés dans la chambre du patient restent sous sa responsabilité.

Vous pouvez conserver des objets personnels dont la détention est justifiée durant la durée de votre séjour dans l'établissement, dans les conditions suivantes :

- En déposant au coffre du Bureau des Admissions de l'hôpital vos objets tels que les sommes d'argent et moyens de paiement, objets de valeur détenus ou portés de manière habituelle (alliance, montre...), pièces d'identité, clés, etc.. Dans ce cas, l'établissement hospitalier sera pleinement responsable en cas de perte, vol ou détérioration de l'objet déposé.

Vos objets déposés vous seront restitués, sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie aux horaires d'ouverture du Bureau des Admissions, en prévenant 24 heures à l'avance.

- En gardant auprès de vous, après accord du personnel soignant habilité du service et inventaire, les objets tels que les affaires de toilette, prothèses auditives et/ ou dentaires, lunettes, canne, fauteuil roulant ..., à l'exclusion des sommes d'argent, moyens de règlement et objets de valeur. Dans ce cas, la responsabilité de l'établissement hospitalier pourra être recherchée en cas de perte, vol ou détérioration de l'objet inventorié, sauf en cas de négligence de votre part ou non-respect des consignes affichées ou indiquées par les personnels du service. Il n'appartient pas aux personnels de l'établissement de vérifier la présence d'objets appartenant aux patients, dans les draps qu'ils changent ou sur les plateaux repas qu'ils desservent.

À noter que dans les deux situations la responsabilité de l'établissement hospitalier ne sera pas engagée en cas d'absence de déclaration de votre part de vos objets personnels pour dépôt ou inventaire.

Remarque : pour le patient hors d'état d'exprimer sa volonté ou devant recevoir des soins d'urgences et qui, de ce fait, se trouve dans l'incapacité de procéder au dépôt de ses biens personnels, celui-ci est assuré par le personnel de l'établissement après inventaire. Le dépôt s'étend alors à tous les objets dont le patient admis est porteur, quelle que soit leur nature ou leur valeur. Dès lors qu'il est en état de le faire, ce patient procède au retrait des objets dont la détention n'est pas justifiée pour la durée de l'hospitalisation.

SÉCURITÉ DE VOS BIENS

Ne laissez pas de porte (chambre, placard, armoire, vestiaire...) inutilement ouverte. Ne laissez pas d'objet personnel visible lorsque vous quittez la chambre même pour peu de temps.

SÉCURITÉ DES PERSONNES

Votre sécurité

L'hôpital dispose 24h sur 24 d'une équipe de sécurité. Si vous constatez une situation ou une présence anormale : prévenez ou faites prévenir sans délai et sans hésiter un membre du personnel, il contactera cette équipe. En cas d'incendie, pour vous protéger, le personnel et l'équipe de sécurité vous transféreront pour vous mettre à l'abri dans une zone de sécurité.

Plan Vigipirate

L'étiquetage des bagages est obligatoire pour des questions de sécurité. Vous devez indiquer sur l'étiquette : vos noms, adresse et numéro de téléphone. Renseignez-vous au bureau des admissions si vous ne possédez pas d'étiquette. En cas d'alerte attentat, vous devez impérativement suivre les consignes de sécurité communiquées par le personnel de l'hôpital.

Dispositif anti-rapt des nouveau-nés

Même si le rapt de bébé est exceptionnel, il n'en demeure pas moins extrêmement traumatisant pour les parents et les équipes de soins. La pose d'un bracelet avec une puce électronique, à la cheville du bébé, sera proposée aux patientes des 3 maternités des HCL. En cas de sortie du service ou de tentative d'arrachement du bracelet, le personnel sera immédiatement alerté. Les patientes peuvent refuser la pose du dispositif.



Votre séjour

VOTRE ACCUEIL

Accueil administratif et accompagnement dans la gestion de vos droits

Pour toute hospitalisation, vous êtes invité à vous présenter au Bureau des Admissions de l'hôpital afin d'ouvrir votre dossier administratif de patient.

En cas d'hospitalisation programmée, nous vous conseillons de réaliser un dossier de pré-admission à l'issue de votre consultation (cf page 4).

Confidentialité

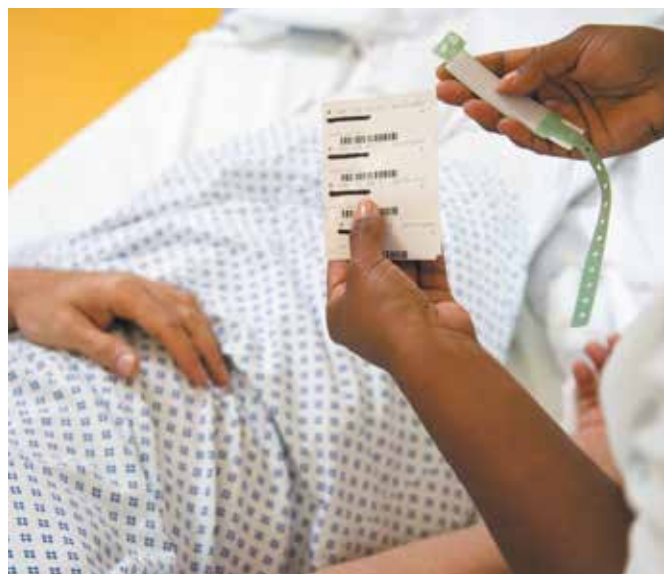
Le respect par les personnels hospitaliers de la confidentialité des informations vous concernant, qu'elles soient personnelles, administratives, médicales ou sociales vous est garanti.

Vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital. Une procédure spécifique est alors mise en œuvre. Signalez-le au Bureau des Admissions et dans l'unité de soins.

Accueil dans l'unité de soins

Entretien d'accueil

A votre arrivée au sein de l'unité de soins, vous êtes accueilli par un membre de l'équipe qui vous présente le service et vous installe dans votre chambre. L'infirmier(e) ou l'aide-soignant(e) s'entretient avec vous pour recueillir un certain nombre d'informations nécessaires à votre prise en charge : habitudes de vie, sommeil, alimentation, traitement en cours, allergies, personne à prévenir, personne de confiance. On vous remet une fiche spécifique sur l'organisation du service qui vous permet de mieux appréhender le déroulement de votre séjour.



Bracelet d'identification

Lors de cet entretien d'accueil, un bracelet d'identification vous est proposé. Il comporte uniquement les informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil. Il se porte généralement au poignet.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels des HCL participant à votre prise en charge, de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour, et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen (en imagerie par exemple) ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge.

Vous avez la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de l'unité qui vous le propose. Ce refus est consigné dans votre dossier.

A L'HÔPITAL, LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS, C'EST D'ABORD BIEN VOUS IDENTIFIER.

Vos médicaments

Vous devez remettre tous vos médicaments à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission. Ils seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service et vous seront rendus à votre sortie.

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Votre traitement peut être maintenu, modifié ou arrêté : pendant votre séjour, le nombre, la forme, la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel ainsi que l'horaire de prise.

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital et donnés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation. Exceptionnellement, si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés, le temps que la pharmacie de l'hôpital les commande.

IL EST IMPORTANT D'ÉVITER TOUT RISQUE D'ERREUR OU DE MÉLANGE ENTRE VOTRE TRAITEMENT HABITUEL ET CEUX PRESCRITS PAR LES MÉDECINS DE L'HÔPITAL.

Vos interlocuteurs

Voici les différentes catégories de personnels que vous pouvez rencontrer au cours de votre séjour. Chaque personne avec qui vous êtes en relation vous indique sa fonction, qui peut être médicale, soignante, administrative ou technique.

Equipe médicale :

- Chef de service : médecin hospitalier spécialiste (le plus souvent professeur de médecine), responsable du fonctionnement médical du service et de son organisation.
- Médecin hospitalier.
- Interne : médecin en fin de formation.
- Sages-femmes : elles assurent le suivi gynécologique de prévention, la surveillance médicale de la grossesse et de l'accouchement ainsi que les soins post-nataux du couple mère-enfant.

Equipe soignante :

- Le cadre de santé est responsable du fonctionnement de l'unité de soins, de l'organisation des soins dispensés et de leur qualité. Il est votre interlocuteur pour tout problème ou renseignement relevant de votre état de santé, de votre prise en charge ou de votre séjour.
- Les infirmier(e)s sont responsables de vos soins (prescriptions médicales, soins techniques, relationnels et éducatifs, nécessaires à votre état de santé).
- Les aides-soignant(e)s assurent vos soins d'hygiène et assistent les infirmier(e)s. Ensemble, ils veillent à votre confort.
- Les agents de services hospitaliers secondent les aides-soignant(e)s dans les tâches hôtelières et sont chargés de l'hygiène de votre chambre et des locaux du service.
- Les brancardiers et ambulanciers facilitent vos déplacements entre les différents services de l'hôpital.

De nombreux autres professionnels contribuent également à la qualité de votre séjour : pharmacien, personnel de rééducation, de laboratoire, de radiologie, de cuisine, de blanchisserie, administratifs, techniques...

Dans le cadre de leurs missions d'enseignement, les HCL accueillent des étudiants en formation qui reçoivent des enseignements cliniques. Pour permettre leur présence lors du déroulé d'un examen ou des soins, votre consentement est préalablement requis.

Ces étudiants sont de futurs professionnels de santé et peuvent dispenser certains soins en fonction de leur



niveau de qualification, sous le contrôle des médecins et soignants qui les encadrent. Les étudiants en médecine sont appelés « externes ».

VOTRE CONFORT AU QUOTIDIEN

Repas

Les repas sont préparés par le service Restauration des HCL. La qualité nutritionnelle de votre alimentation a été validée par le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) des HCL.

Dès votre arrivée, si votre état de santé le permet, un soignant recueillera les aliments ou plats que vous ne souhaitez pas consommer afin d'adapter vos repas à vos goûts.

Si vous êtes allergique ou n'êtes pas en mesure de manger certains aliments, signalez-le à l'équipe soignante. Nous mettrons tout en œuvre pour adapter vos repas à vos habitudes alimentaires. Toutefois des contraintes médicales peuvent imposer le recours à une alimentation spécifique pendant votre séjour à l'hôpital.

Il est déconseillé d'apporter des aliments extérieurs à l'hôpital, néanmoins dans des conditions particulières, une dérogation peut être accordée par le médecin et/ou le cadre de santé.

Les repas sont servis avant 8h30 pour le petit-déjeuner, entre 12h et 13h pour le déjeuner, 18h et 19h pour le dîner.

Vos proches peuvent bénéficier d'un repas accompagnant à acheter au Bureau des Admissions. Ce repas peut être pris dans le service de soins (avec accord préalable du cadre) ou au sein des restaurants du personnel du site.

Boissons, tabac et autres produits illicites

Conformément à la loi du 10 janvier 1991 (loi Evin) renforcée par le décret du 15 novembre 2006, **il est interdit de fumer à l'intérieur des établissements de santé, y compris dans les chambres individuelles pour des raisons de sécurité contre l'incendie. L'usage des cigarettes électroniques est également prohibé.** Cette interdiction s'applique à tous : hospitalisés, visiteurs et soignants. Une amende forfaitaire est prévue en cas de non-respect de la loi.

L'hôpital dispose de consultations d'aide au sevrage tabagique. Si vous êtes fumeur, il peut vous être proposé, au sein de l'établissement, une prise en charge qui vous aidera à surmonter votre dépendance pendant votre hospitalisation.

L'INTRODUCTION DE BOISSONS ALCOOLISÉES OU PRODUITS ILLICITES À L'INTÉRIEUR DE L'HÔPITAL EST FORMELLEMENT INTERDITE.

Courrier

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

Recommandez à vos correspondants de préciser vos nom, prénom, ainsi que le numéro de votre chambre et le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

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

Téléphonie, télévision et accès à internet (selon les établissements)

Des guichets d'accueil et d'information des établissements vous renseigneront sur les conditions, les tarifs et les modalités pour souscrire ces services. Il est également possible de souscrire un abonnement directement à partir de l'écran TV de votre chambre.

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

Commerces et boutiques

Selon le site où vous êtes hospitalisé(e), vous pouvez trouver un certain nombre de services utiles : cafétéria, restaurant, boutique de journaux, distributeurs de boissons et friandises, distributeur bancaire.

Dans certains établissements, un salon de coiffure mixte est à votre disposition. Cette prestation peut également vous être proposée dans les chambres.

Reportez-vous à l'encart spécifique de l'établissement.

Conciergerie Happytal

Dans un souci d'amélioration du confort des patients, les HCL mettent en place, dans certains de leurs établissements, un service de conciergerie. Géré par la société Happytal, un large panel de services est proposé aux patients :

- livraison en chambre de produits spécifiques : corbeille de fruits, viennoiseries, parapharmacie... (sauf en cas de régime alimentaire prescrit),
- détente et bien-être : coiffure, esthétique, pédicurie en chambre...,
- lavage du linge, garde d'enfants pendant l'hospitalisation, ou d'animaux...,
- commande de magazines ou livres...

Si vous avez demandé une chambre particulière, la conciergerie Happytal pourra vous contacter directement par courriel pour valider avec vous votre demande. Certains services sont déjà inclus dans le montant de la chambre particulière.

Pour tous renseignements, reportez-vous à l'encart spécifique de l'établissement.





Bibliothèque

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

POUR ACCOMPAGNER VOTRE SÉJOUR

Familles des hospitalisés et accompagnants

Selon les possibilités du service, une personne peut demander à séjourner auprès d'un malade hospitalisé. Renseignez-vous auprès du cadre de santé. En cas de réponse favorable, vous devez signaler l'identité de l'accompagnant au Bureau des Admissions. Chambre et repas doivent être réglés suivant les tarifs en vigueur, qui vous sont communiqués par le Bureau des Admissions.

Les visites

Vos parents, vos proches, vos amis sont les bienvenus car nous savons que leur présence est pour vous d'un grand réconfort.

Ils doivent cependant :

- respecter les horaires de visite du service. Les services spécifiques (post-urgences, réanimations ou soins intensifs, maternités) peuvent avoir des conditions de visites particulières : adressez-vous au cadre de santé ou consultez la fiche du service,
- respecter les consignes d'hygiène (en particulier éviter les visites en cas de maladie contagieuse),
- 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,
- privilégier les fleurs coupées et non les plantes en pot (si autorisées dans le service),
- respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique,
- ne pas apporter de médicaments : il est très important de ne prendre que les médicaments prescrits à l'hôpital. Ils sont adaptés à votre état clinique et des réactions entre médicaments peuvent exister et entraîner de graves complications.

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

Si vos visiteurs ignorent le service où vous êtes hospitalisé(e), ils peuvent se renseigner au Bureau des Admissions.

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.

PERMISSIONS DE SORTIE

Vous pouvez prétendre à une permission dès lors que vous avez séjourné 5 jours consécutifs dans l'unité d'hospitalisation. Cette permission est accordée par le médecin au regard de votre état de santé. Elle doit avoir un caractère exceptionnel et ne peut excéder 48h consécutives. La demande de permission doit être formulée à l'équipe soignante pour permettre son organisation.

POUR TROUVER INFORMATION ET SOUTIEN

Les professionnels de santé qui vous prennent en charge sont les plus à même de vous renseigner sur votre pathologie et votre traitement. Vous trouvez également aux HCL des lieux d'accueil, d'écoute et d'échange destinés aux patients et à leur entourage et qui peuvent faciliter les relais entre les différents interlocuteurs.

En cas de crise sanitaire, nous vous demandons de respecter les consignes de présence des proches données par l'établissement.

Les Espaces Informations Santé (EIS)

Ce sont des lieux gratuits, ouverts et accessibles à tous sans rendez-vous. Les patients et leurs familles y trouvent de l'information générale sur une pathologie, une thérapeutique, le milieu associatif, l'offre de soins aux HCL... Ce sont également des lieux d'échanges et de dialogue.

Sur le Groupement Hospitalier Est

Situé à proximité du hall de l'hôpital Louis Pradel, l'Espace Information Santé (EIS) est spécialisé sur les pathologies diabète, maladies cardiovasculaires, douleur et cancer, et est animé par un professionnel HCL.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter l'EIS au 04 27 85 67 14.

Sur le Centre Hospitalier Lyon-Sud

Situé dans le hall du Pavillon Médical au rez-de-chaussée, l'Espace Information Santé est ouvert à l'ensemble des patients et proches qui souhaitent s'informer, échanger, s'exprimer sur les questions relatives au diabète, au cancer et à la douleur. Un accompagnateur en santé est à votre écoute pour répondre à vos questions et faire le lien avec les différents interlocuteurs de l'hôpital.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter l'EIS au 04 78 86 32 91.

Plus d'informations sur le site internet des HCL :

www.chu-lyon.fr, rubrique Patient/Espaces info santé.

Soins esthétiques, détente et bien être des patients atteints de pathologies cancéreuses

Des espaces dédiés aux patients suivis en cancérologie ont été ouverts grâce au soutien de la Ligue contre le Cancer : gymnastique, soins esthétiques, détente corporelle... sont accessibles gratuitement pour tous les patients pris en charge aux HCL.

Localisation :

Au Fil de soi : Hôpital de la Croix-Rousse, prise de rendez-vous au 04 72 07 29 17.

Bulle d'R : Hôpital Edouard Herriot, prise de rendez-vous au 04 72 11 96 26.

Est'ime de soi : Groupement Hospitalier Est, prise de rendez-vous au 04 72 35 71 02.

Estime de soins : Centre Hospitalier Lyon-Sud, prise de rendez-vous au 04 78 86 43 77 ou 04 78 86 30 76.

Associations

Les associations conventionnées par les HCL, d'aide aux malades et à leurs proches, culturelles, éducatives ou de soutien jouent un rôle important à l'hôpital. En collaboration avec les personnels, elles permettent d'agrémenter votre séjour hospitalier. Si vous souhaitez entrer en contact avec l'une des nombreuses associations qui interviennent à l'hôpital, vous avez la possibilité de le faire en contactant le référent usagers de l'établissement (voir encart spécifique établissement) ou en demandant au cadre de l'unité de soins.

Ces bénévoles d'associations de patients ou d'usagers peuvent se présenter à vous; vous pouvez accepter ou refuser leur visite.

Pratiques religieuses

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité et de neutralité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses dans les limites du respect de la laïcité applicable au service public, du bon fonctionnement du service, de la sécurité des soins et de la tranquillité des autres usagers. Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir.

Renseignez-vous auprès du cadre de santé de votre service. Il est en mesure de vous donner les coordonnées souhaitées et peut aussi vous permettre de les contacter personnellement. Des lieux de recueillement sont également à votre disposition dans l'établissement.





DÉCISION DE SORTIE

Votre sortie est décidée par le médecin de l'unité ou la sage-femme en maternité en fonction de votre état de santé. Vous êtes prévenu à l'avance de la date de votre départ, afin de le préparer.

Les sorties contre avis médical

Si vous demandez votre sortie de l'hôpital contre l'avis du médecin responsable (ce qui n'est pas recommandé), vous devez signer une attestation par laquelle vous reconnaissez avoir été informé des risques encourus pour votre santé.

L'orientation vers une autre structure

Sur décision médicale, vous pouvez être transféré ou orienté vers une autre structure des HCL ou en dehors des HCL. L'équipe de soins est là pour vous accompagner, vous et votre famille, afin que ce changement se passe dans les meilleures conditions.

VOS INFORMATIONS LORS DE VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

Des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins vous sont remises directement. **Sauf opposition de votre part, elles sont transmises à votre médecin traitant.**

VOS MÉDICAMENTS À LA SORTIE DE L'HÔPITAL

A la fin de l'hospitalisation, le médecin ou la sage-femme en maternité vous remet une ordonnance de sortie. Avant de quitter l'hôpital, lisez-la et n'hésitez pas à leur poser toutes vos questions.

Le traitement prescrit à la sortie peut être modifié par rapport à celui que vous preniez avant l'hospitalisation. De plus, dans certains cas, les médicaments prescrits par d'autres médecins (traitant ou spécialiste) ne figureront pas forcément sur votre ordonnance de sortie.

L'infirmier(e) vous rend les médicaments que vous lui avez remis à l'entrée. Pensez à les demander en cas d'oubli. Avec votre accord, les médicaments arrêtés par le médecin, peuvent être détruits par l'hôpital.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Un bulletin de situation vous est remis par le service de soins. Vous pouvez également l'imprimer via la borne du bureau des admissions.

Vous ne devez passer 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 de l'année en cours pour régulariser votre dossier,
- vous avez fait un dépôt lors de votre admission,
- vous avez des frais non pris en charge à acquitter (paiement en espèces, chèques bancaires ou postal, carte bancaire).

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.

RÉCLAMATIONS FACTURATION

Si, après avoir quitté l'hôpital, vous avez des questions ou des observations à formuler quant aux aspects financiers de votre séjour, vous pouvez contacter le Bureau des Admissions de l'établissement dans lequel vous avez été hospitalisé (reportez-vous à l'encart de l'établissement).

TRANSPORT

Si votre état de santé le justifie, le médecin du service peut établir une prescription médicale de transport adaptée à vos besoins.

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

PARCOURS POUR VOS PROCHAINES CONSULTATIONS

Suite à votre hospitalisation, dans le cadre de vos prochaines consultations médicales au sein des HCL, vous pourrez vous rendre directement dans le service de consultations sans passer par le bureau des admissions. Pour bénéficier de ce circuit, pensez à actualiser vos coordonnées téléphoniques et mail auprès du secrétariat ou à l'accueil du service ou sur myHCL si vous êtes inscrit.



À l'hôpital, on n'a que
des mauvais souvenirs ?

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

HCL

**HOSPICES CIVILS
DE LYON**

www.chu-lyon.fr



Vos droits et devoirs



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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 du service chargé de l'accueil de l'établissement.

DROITS DES PATIENTS

Informations sur votre état de santé

Votre information personnelle

Vous recevez les informations relatives à votre état de santé au cours d'un entretien individuel avec le médecin. Vous êtes également informé(e) des interventions prévues par tous les professionnels de santé chargés de s'occuper de vous. Ces informations vous permettent d'exprimer ou non votre consentement.

Votre famille peut, sauf opposition de votre part, être informée de votre état de santé afin de vous apporter un soutien direct.

Personne à prévenir

Il vous sera demandé d'identifier une personne à prévenir qui s'occupera de rapporter vos effets personnels, votre courrier, contacter votre famille, qui sera contacté en cas d'aggravation etc. Vous pouvez l'annuler ou la modifier à tout moment.

Désignation de votre personne de confiance

Toute personne majeure a la possibilité de désigner une personne de son entourage (parent, proche, médecin traitant) appelée « personne de confiance ». Cette personne peut, avec votre accord être votre porte-parole auprès des professionnels de santé. Elle peut en outre 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. Pour effectuer cette désignation, un formulaire est à votre disposition auprès de l'équipe de soins de l'unité. Le formulaire doit être obligatoirement signé par la personne désignée. Vous pouvez changer d'avis à tout moment. Désigner une personne de confiance n'est pas une obligation mais un droit et cela peut être très utile.

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 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.

Information de votre médecin traitant

Pour la continuité de votre prise en charge, le médecin qui a prescrit votre hospitalisation reçoit communication des principales informations médicales vous concernant, sauf opposition de votre part. Par ailleurs, si vous souhaitez que votre médecin traitant soit informé de votre hospitalisation, indiquez-le au service d'hospitalisation en communiquant ses coordonnées précises.

Vos informations lors de votre sortie de l'hôpital

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

Votre information en cas de transfert

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre service ou dans un autre établissement, le médecin responsable de votre traitement vous en donne les raisons et avec votre accord la personne à prévenir que vous avez désignée en sera informée.

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 dans lequel vous avez séjourné. A réception de votre demande, vous recevez un formulaire à remplir et à retourner à la Direction de l'hôpital complété d'un justificatif d'identité. Après avoir justifié de votre identité, vous pouvez consulter votre dossier sur place ou en recevoir copie par courrier. [La copie et l'envoi de votre dossier à votre domicile sont payants.](#) A réception de votre règlement, les pièces demandées vous seront adressées. Pour en savoir plus www.chu-lyon.fr, rubrique Patient/votre dossier médical.

Confidentialité de vos données personnelles de santé

Les informations contenues dans votre dossier vous 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, des médecins et/ou internes des hôpitaux peuvent demander à consulter votre dossier, une fois archivé, dans le respect total de l'anonymat. Vous pouvez exprimer votre opposition à cette consultation auprès du Chef de Service.

Traitement informatique de vos données personnelles de santé

A l'occasion de votre séjour dans notre établissement, certains renseignements vous sont demandés. Ces informations sont enregistrées et traitées par informatique sous la responsabilité du Directeur Général des Hospices Civils de Lyon, dans le strict respect du secret professionnel et des règles déontologiques.

En application de la loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent. Vous pouvez également, pour des raisons légitimes, vous opposer à la saisie et au traitement informatique de ces informations. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite à la Direction Organisation Qualité Risques et Usagers des HCL- 3 quai des Célestins- 69229 Lyon cedex 02.

Le dossier médical informatisé

Le système informatique des Hospices Civils de Lyon est un système sécurisé, uniquement accessible par des professionnels dûment authentifiés et soumis au secret professionnel. Il est destiné à faciliter la gestion de votre dossier et améliorer ainsi votre prise en charge.

L'accès à votre dossier informatisé est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous suivent, le service facturation a accès aux données administratives.

Dans le respect du secret médical, le médecin responsable du Département d'Information Médicale qui analyse l'activité des Hospices Civils de Lyon est amené à traiter avec l'aide, le cas échéant, de prestataires médecins et techniciens d'information médicale, des données figurant dans votre dossier.

Le dossier médical régional

Par ailleurs, sauf si vous vous y opposez, certaines informations médicales peuvent alimenter votre dossier médical régional. Ainsi, si vous les autorisez, d'autres médecins qui vous prennent en charge, votre médecin traitant notamment, peuvent accéder aux informations vous concernant.

Commission des Usagers (CDU)

Cette Commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers à l'hôpital. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients. Elle facilite par ailleurs, les démarches des usagers notamment dans le cadre des réclamations.

Pour plus d'information et/ou pour entrer en contact avec un membre de la CDU, vous pouvez contacter le référent usagers de l'hôpital où vous avez séjourné ou contacter un Représentant des Usagers (RU).

Leurs coordonnées sont disponibles sur l'encart spécifique de l'établissement mais également sur les affiches diffusées dans les services et/ou sur le site internet des HCL : www.chu-lyon.fr, rubrique Patient/Représentants des usagers.

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

Présente dans chaque région, la CCI est une voie de recours pour l'utilisateur en cas d'un ou plusieurs préjudices susceptibles d'être consécutifs à un séjour hospitalier ou à une consultation.

La saisine de la CCI est gratuite à l'adresse suivante : Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux de Rhône Alpes, Le Rhône-Alpes, 235 cours Lafayette, 69451 Lyon cedex 06
Tél : 0810 600 160- fax : 04 72 84 04 59

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.

Droit à l'image

L'hôpital peut être amené à autoriser la réalisation de reportages dans les services. Dans le cas où vous êtes sollicité, vous êtes libre de refuser ou d'accepter ; 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.

Expression des usagers

Les enquêtes de satisfaction

Les HCL sont à l'écoute des usagers, et chaque année, des enquêtes de satisfaction sont réalisées par les HCL ou par un organisme extérieur par le biais d'enquêtes en ligne (enquête E-SATIS). Si vous avez accepté de laisser votre adresse mail à cette intention au bureau des admissions ou à la secrétaire du service, vous serez peut-être sollicité après votre séjour hospitalier et pourrez choisir d'y répondre ou pas.

Des questionnaires de satisfaction sont également mis à votre disposition dans les services d'hospitalisation, d'urgences, de néonatalogie, les hôpitaux de jour et les consultations. Nous vous invitons à remplir et à retourner ces questionnaires car ils nous permettent de mieux répondre à vos attentes et besoins et ainsi d'améliorer l'organisation de notre structure.

Les réclamations

Si vous avez rencontré des difficultés et si vous souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez le faire :

- directement auprès des responsables de l'unité ou service,
- ou en écrivant au directeur de l'établissement,
- ou en contactant directement un Représentant des Usagers (RU), qui est une personne extérieure à l'établissement et membre d'une association agréée. Il peut vous aider dans vos démarches et assurer le lien entre vous et l'établissement,
- ou en faisant appel à la Commission des Usagers.

Dans tous les cas votre réclamation est instruite et une réponse vous est apportée.

Selon la nature de votre réclamation, vous pouvez bénéficier d'une médiation. Il s'agit d'une opportunité d'écoute et d'échanges au service des patients et de leurs proches, afin de mieux comprendre ou de solutionner des difficultés intervenues au cours d'une hospitalisation ou d'une consultation. La médiation est réalisée par des médiateurs, qui sont neutres par rapport à l'équipe qui vous a pris en charge.

Vous pouvez de votre côté être accompagné d'un membre de votre famille, d'un proche et/ou d'un Représentant des Usagers, à l'exclusion de tout expert, médecin ou avocat. Les coordonnées de la personne à contacter pour organiser cette rencontre seront indiquées sur la réponse à votre réclamation.

Pour en savoir plus www.chu-lyon.fr, rubrique Patient/ Représentants des usagers

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 ils sont certifiés par celle-ci. Les résultats détaillés de cette certification sont accessibles au public sur le site internet de la HAS (www.has-sante.fr) ou sur scope Santé (www.scopesante.fr).

VOS DEVOIRS

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,
 - à respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique,
 - à 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,
 - à observer une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire décente.
 - respecter le droit à la vie privée, dont fait partie le droit à l'image, des personnels et des patients. 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 reproduction 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.

Nous avons tous des droits mais également des devoirs, agissons ensemble pour le respect mutuel. La vie de tous en sera facilitée. Une charte sur le respect mutuel est affichée dans les services, merci d'en prendre connaissance.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Existence de soins palliatifs

Ce sont des soins actifs auprès d'un patient atteint d'une maladie grave évolutive ainsi qu'un soutien auprès de sa famille. Les soins palliatifs reposent sur une approche globale et interdisciplinaire dans le souci et le respect de la personne malade jusqu'à la fin de sa vie. Sur certains sites, il peut être fait appel à une équipe mobile de soins palliatifs.

Lutte contre la douleur

Si vous avez mal, vous devez en parler au personnel soignant qui vous aidera.

Les douleurs peuvent être provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...

Parfois un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement peut générer des douleurs.

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures, les douleurs après une intervention chirurgicale, les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, nécessitent une prise en charge spécifique.

Les personnels médicaux sont là pour vous écouter, vous expliquer et mettre en œuvre les moyens les plus adaptés pour vous soulager.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, l'hypnose...

**LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ À L'HÔPITAL !
PARLEZ EN.**

Dons et prélèvements d'organes et de tissus

À l'issue de la plupart des décès en France, il est possible de réaliser des prélèvements de tissus : cornées, épiderme, vaisseaux, valves cardiaques, os. Ces tissus permettent de greffer des patients souffrant de troubles visuels, de brûlures extrêmes, d'affections graves des valves cardiaques, d'infection des vaisseaux, de cancer des os.



Il est également possible de prélever des organes pour la greffe dans des circonstances définies : mort subite et transport à l'hôpital sous massage cardiaque, décès en réanimation (mort encéphalique : arrêt définitif du fonctionnement du cerveau) ou décision de limitation des traitements (lorsque la vie n'est maintenue que par des manœuvres de réanimation, sans espoir d'amélioration).

La loi française précise que le prélèvement d'organes ou de tissus peut être réalisé si le défunt ne s'est pas positionné de son vivant contre ce prélèvement : 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 suite à son décès, afin de recueillir son positionnement sur le don d'organes et/ou de tissus.

Lors d'une hospitalisation, chacun peut se poser la question : quel serait mon choix ?

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 : www.chu-lyon.fr, rubrique Patient/greffes et dons d'organes»

Échantillons biologiques et utilisation des données à des fins de recherche

Les échantillons biologiques (sérum, plasma, cellules, tissus, incluant des tissus tumoraux, liquides biologiques, excréta, etc...) prélevés pour élaborer un diagnostic et

surveiller votre état de santé peuvent être conservés par les Hospices Civils de Lyon, dans des conditions prévues par la réglementation.

Le médecin qui vous a pris en charge vous en informera et demandera votre accord (par le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale pour un patient mineur ou tuteur pour un patient sous Tutelle). Vous êtes libre d'accepter ou de refuser. Votre décision n'aura aucune conséquence sur la qualité des soins dont vous bénéficierez.

L'objectif de cette conservation peut être de réaliser des recherches biomédicales ou scientifiques, de valider de nouvelles techniques d'analyses ou d'établir des valeurs de références.

Sauf opposition de votre part, ces échantillons biologiques ainsi que les données administratives, sociales et médicales associées et recueillies au cours de votre séjour, peuvent être utilisés par des chercheurs travaillant aux HCL pour des travaux entrepris dans le cadre de programmes de recherche.

Les données génétiques sont exclues, car elles doivent faire l'objet d'un consentement pour la recherche.

Ces données anonymisées peuvent également être transmises aux chercheurs ou aux autorités de santé qui travaillent sur les mêmes domaines, en France ou dans le monde.

A tout moment vous avez la possibilité de revenir sur votre décision en le faisant savoir au médecin qui vous a informé, les échantillons seront alors détruits.

L'utilisation de vos données personnelles de santé, conservées et traitées dans **l'entrepôt des données de santé des HCL**, est sécurisée et leur accès est contrôlé et réalisé dans le respect des règles de secret professionnel.



Ces données peuvent être réutilisées par des chercheurs des HCL ou extérieurs à l'institution pour des études, recherches ou évaluations.

Si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées à des fins de recherche vous pouvez à tout moment en informer par écrit votre médecin en remplissant le formulaire d'opposition disponible dans le service (signé par le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale pour un patient mineur ou tuteur pour un patient sous Tutelle).

Cette information apparaîtra dans votre dossier et vos données seront systématiquement exclues des futures recherches.

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

Ce sont des infections liées aux soins, qui peuvent être contractées au cours d'un séjour à l'hôpital. De nombreuses actions sont menées dans le cadre de cette lutte.

Différents acteurs sont engagés :

Les CLINs, (Comités de Lutte contre les Infections Nosocomiales) définissent la politique de lutte contre les IN qui s'inscrit dans le Programme Qualité et Gestion des Risques.

Les Unités d'Hygiène et Epidémiologie sont présentes sur chaque établissement et œuvrent à la mise en place d'actions de lutte (élaboration de protocoles, formations, enquêtes épidémiologiques...).

Les équipes soignantes appliquent, dans tous les services, les procédures adaptées aux situations (désinfection des mains avant et après chaque soin, précautions spécifiques selon l'état de santé de chacun, désinfection des matériels...).

Les patients participent aux actions de prévention en signalant à l'entrée dans l'établissement s'ils sont atteints d'une infection simple ou porteur d'une bactérie multirésistante ou hautement résistante. Ils veillent à avoir les mains propres et à respecter les précautions complémentaires qui leur seront éventuellement demandées.

Les visiteurs respectent les consignes données par le personnel soignant. Si votre état de santé nécessite des précautions particulières de votre part ou de celle de vos visiteurs, nous vous demandons de les respecter, en particulier la désinfection des mains ou le port d'une tenue adaptée.

Le personnel soignant est à la disposition des patients et de leur famille pour informer et expliquer les mesures de prévention.



Pour
+ de confort
+ de recherche
+ d'accompagnement

dans VOTRE hôpital



DONNEZ à la Fondation HCL



Ensemble, donnons des **AILES** À NOTRE SANTÉ !

Fondation reconnue d'utilité publique - Tél. 07 89 83 03 91 - <https://fondationhcl.fr>
La Fondation HCL est habilitée à recevoir donations, legs et contrats d'assurance-vie sans droits

BON DE SOUTIEN

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

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

Je souhaite recevoir, sans engagement, une brochure d'information sur le legs, l'assurance-vie et les donations au profit de la Fondation HCL

Mme Mlle M. M. et Mme

NOM

Prénom

Adresse

E-mail

Téléphone(s)

Plus d'informations sur nos actions et dons en ligne sur <https://fondationhcl.fr>

BULLETIN À RETOURNER accompagné de votre chèque (à l'ordre de Fondation HCL) à :
FONDATION Hospices Civils de Lyon
BP 2251 - 3, quai des Célestins 69229 Lyon Cedex 02
Tél. 07 89 83 03 91 - fondation.hcl@chu-lyon.fr

AVANTAGES FISCAUX : la FONDATION HCL est reconnue d'utilité publique. Vos dons 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.

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifestar ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.



Vos témoignages

“**Excellent hôpital, personnel compétent, attentionné et très gentil, à l'écoute.**”

Elyn, hôpital Pierre Wertheimer

“**Merci pour votre super personnel, allant des aides-soignantes au médecin, très réactif et prudent face à mon dossier complexe. Le personnel de néonatal est vraiment parfait.**”

Amélie, maternité hôpital de la Croix-Rousse

“**Toutes les personnes intervenantes, du brancardier au professeur qui m'a opéré, en passant par les secrétaires, aides-soignantes, infirmières, panseuses du bloc, interne et responsable anesthésiste, ont démontré leurs compétences et amabilité.** Un excellent séjour en chirurgie orthopédique ambulatoire.”

Pascal, hôpital de la Croix-Rousse

“**Aux urgences, le personnel a été super efficace, humain.** Je les en remercie.”

Joelle, Centre Hospitalier Lyon Sud

“**Ma prise en charge a été rapide et soignée.** Le personnel est très professionnel, attentif et gentil. Merci.”

Luciana, hôpital Edouard Herriot

“**Visite de compte rendu et prise de sang : accueil impeccable,** MyHCL a assuré mes étiquettes donc pas d'attente et l'équipe du labo était très bien, rien à redire.”

Dom, hôpital Femme Mère Enfant

“**Accueil, services, suivi médical, tout est organisé pour le confort du patient. La gentillesse du personnel médical contribue énormément à un bon début de guérison.**”

Eric, hôpital Renée Sabran

“**Un suivi de qualité avec un personnel hautement qualifié.** Je recommande!”

Mathilde, maternité Centre Hospitalier Lyon Sud

“**Je ne peux qu'être ravie de mon séjour. Mon opération s'est très bien passée. Tout le personnel sans exception est disponible et attentionné afin que le séjour soit des plus agréables.**”

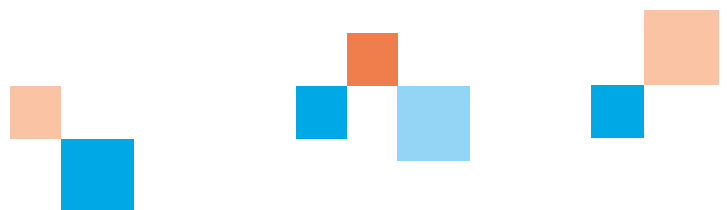
Misgia, hôpital Renée Sabran

“**Les infirmières sont super sympas ainsi que tout le personnel soignant. Cela permet de déstresser et de passer une journée moins difficile. Merci à vous.**”

Véro, hôpital Louis Pradel

“**Merci aux équipes soignantes et d'animation. L'accompagnement des enfants dans ses problèmes de santé est exemplaire :** explication des examens, de la gestion de la douleur, gestion horaires... Bravo. **Merci aux docteurs clowns également qui apportent rire et bien-être dans ces chambres d'hôpital.**”

Delphine, hôpital Femme Mère Enfant





- 1 HÔPITAL DE LA CROIX-ROUSSE
- 2 HÔPITAL FRÉDÉRIC DUGOUJON
- 3 HÔPITAL DES CHARPENNES
- 4 HÔPITAL PIERRE WERTHEIMER
- 5 HÔPITAL LOUIS PRADEL
- 6 HÔPITAL FEMME MÈRE ENFANT

- 7 INSTITUT D'HÉMATOLOGIE ET D'ONCOLOGIE PÉDIATRIQUE (IHOPe)
- 8 HÔPITAL ÉDOUARD HERRIOT
- 9 CENTRE DE SOINS, D'ENSEIGNEMENT ET DE RECHERCHE DENTAIRES
- 10 HÔPITAL LYON SUD
- 11 HÔPITAL HENRY GABRIELLE
- 12 HÔPITAL PIERRE GARRAUD

- 13 HÔPITAL RENÉE SABRAN



Pour plus de renseignements,
WWW.CHU-LYON.FR ou 0825 0825 69 (0.15 € TTC/mn depuis un poste fixe)

