



LIVRET D'ACCUEIL

Informations à destination
des patients et de leurs proches.

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est un pôle hospitalier unique qui regroupe deux entités : le Médipôle Hôpital Privé du groupe Ramsay Santé et le Médipôle Hôpital Mutualiste du Réseau de Santé Mutualiste (Résamut).

D'une capacité d'accueil de 750 lits et places, le Médipôle Lyon-Villeurbanne constitue l'un des plus grands « établissement de santé privé » de la région et regroupe plus de 50 spécialités médicales et chirurgicales sur un site unique.

L'établissement se distingue par ses activités d'excellence en Urgences, Médecine, Chirurgie, Obstétrique, Soins de Suite et de Réadaptation pédiatriques et adultes, ainsi que par son accessibilité aux soins et sa prise en charge à la fois globale et individualisée des patients.



Les équipes du Médipôle Lyon-Villeurbanne vous remercient pour votre confiance dans l'assurance d'une prise en charge humaine, qualitative et innovante.

Les directions du Médipôle Hôpital Mutualiste et Médipôle Hôpital Privé.

DEMAIN EST DÉJÀ POSSIBLE

VOTRE SÉJOUR P. 6
VOS DROITS P. 9
ENGAGEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT P. 12

LA RÉPARTITION

RESAMUT couvre l'offre de soins en médecine dont la cancérologie, la pédiatrie, l'obstétrique, la néonatalogie, les urgences et les soins de suite et réadaptation adultes et enfants.

RAMSAY SANTÉ est positionné sur les activités qui utilisent un plateau technique dédié : la chirurgie, les soins intensifs, la réanimation, la médecine interventionnelle, le SOS Main et l'ensemble de la dialyse et de la néphrologie.

NOS VALEURS

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est fondé sur les principes suivants :

- Des activités d'excellence
- L'accessibilité aux soins tant géographique que financière
- Le développement de la prise en charge ambulatoire et de la récupération rapide après chirurgie (RRAC)
- L'organisation en filières de soins entre les deux partenaires et avec leur environnement (un lien fort ville-hôpital)
- Un modèle économique efficient

LE PATIENT AU CŒUR DU PROJET

Pour l'ensemble des activités, la prise en charge est à la fois globale et individualisée grâce à une bonne coordination des spécialistes.

- Rapidité d'intervention
- Continuité des soins
- Accompagnement et bienveillance dans la prise en charge par les professionnels
- Une offre hôtelière innovante comprenant chambres particulières, tablettes numériques, multimédia, conciergerie

Regroupement de 7 établissements sur 1 seul site



61 000 m²
de bâtiment hospitalier



1 900 collaborateurs
360 praticiens



800 lits
et places



250 000
consultations
par an

50 spécialités
médicales

39 000 séjours
ambulatoires par an



+ de 64 000
urgences par an



41 450 séances
de dialyse par an

Le Médipôle Hôpital Mutualiste (MHM) est un établissement de l'Union de gestion Réseau de Santé Mutualiste (RESAMUT). RESAMUT, fondé en 2002, est une union de gestion régie par le Code de la Mutualité Française.

NOS ÉTABLISSEMENTS APPORTENT DES RÉPONSES AUX BESOINS DE SANTÉ ET DE BIEN-ÊTRE DE LA POPULATION.

RESAMUT REGROUPE

UN SECTEUR SANITAIRE

- Le Médipôle Hôpital Mutualiste (MHM)
- La Maison des Adolescents du Rhône à Lyon 3^e – Lieu d'accueil, d'accompagnement, de soin des adolescents et/ou de leur famille

UN SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

- Un Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD Maison de retraite : La Vigie des Monts D'Or - 77 route de Bellevue - 69760 Limonest)

LE MÉDIPÔLE HÔPITAL MUTUALISTE EST RESPECTUEUX ET PROMOTEUR DES VALEURS MUTUALISTES DE SOLIDARITÉ, DE LIBERTÉ, D'INDÉPENDANCE, DE DÉMOCRATIE ET D'HUMANISME.

NOS PROFESSIONNELS NE PRATIQUENT AUCUN DEPASSEMENT D'HONORAIRES.

CONTRIBUTION À LA DÉFINITION DES PRIORITÉS DE SANTÉ PUBLIQUE

L'union RESAMUT est partenaire des acteurs locaux afin d'apporter de nouvelles réponses en matière de santé associant qualité de service et performance économique et sociale et des thérapies innovantes. Le Médipôle Hôpital Mutualiste (MHM) est un Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC). Il accueille tous les usagers, mutualistes ou non sans dépassement d'honoraires.

Souhaitant répondre au mieux aux besoins de santé de la population, Le Médipôle Hôpital Mutualiste (MHM) défend :

- Une accessibilité pour tous à des soins de qualité et de sécurité à des tarifs accessibles
- Une prise en compte permanente des besoins du patient et de son entourage
- Une inscription active dans les priorités de santé publique
- Une implication effective dans les réseaux et filières de soins.

LES MISSIONS MÉDIPÔLE HÔPITAL MUTUALISTE

- La prise en charge globale du patient parce que nous sommes convaincus que le traitement de la maladie passe par celui de la personne
- La justification de notre démarche par la cohérence entre le projet d'établissement et le projet thérapeutique individuel
- Le suivi du patient par un dispositif d'évaluation, de processus, de procédures et de protocoles adaptés garantissant la qualité et la sécurité de la prestation rendue
- Le respect des droits du patient en sa qualité de personne et de citoyen
- L'accompagnement des patients tout au long de leur vie, avec une offre de soins de la naissance à l'adolescence, jusqu'à la prise en charge de la personne âgée.

RAMSAY SANTÉ EST L'UN DES LEADERS EUROPÉENS DE LA PRISE EN CHARGE GLOBALE DU PATIENT.

Le groupe compte aujourd'hui 38 000 salariés et travaille avec près de 9 300 praticiens libéraux. Présent dans 5 pays, la France, la Suède, la Norvège, le Danemark et l'Italie, le groupe soigne plus de 12 millions de visites patients par an dans ses 465 établissements.

La qualité et la sécurité des soins est la priorité du groupe dans tous les pays où il opère. C'est pourquoi le groupe est aujourd'hui l'une des références en matière de médecine moderne, tout particulièrement en matière de chirurgie ambulatoire et de récupération rapide après chirurgie.

ENTREPRISE À MISSION

- En 2022, en modifiant ses statuts pour devenir une entreprise à mission, notre Groupe a pris l'engagement de placer l'intérêt général au cœur de ses actions quotidiennes et d'inscrire son développement dans un cadre qui renforce notre responsabilité vis-à-vis de tous : patients, collaborateurs, praticiens, planète, société. Désormais, notre mission et notre raison d'être « Améliorer la santé en innovant constamment » reposent sur 4 objectifs fondamentaux, sociaux et environnementaux.
- Nous nous sommes donnés pour mission d'améliorer la santé en innovant constamment. Nous voulons repousser les limites du soin. Cette boussole stratégique doit nous permettre de repousser les limites médicales, technologiques mais également organisationnelles et humaines en apportant des solutions innovantes. C'est par notre culture d'innovation que nous continuerons à avoir un impact durable et positif dans le domaine de la santé.



Promouvoir l'accès aux soins pour tous



Développer l'innovation médicale pour proposer les meilleurs soins



Systematiser le dialogue avec nos parties prenantes



Protéger la planète pour améliorer la santé

VOTRE SÉJOUR

Vous êtes admis au Médipôle Lyon-Villeurbanne et nous sommes heureux de vous y accueillir et fiers de la confiance que vous nous témoignez. Vous trouverez dans ces rubriques toutes les informations utiles au bon déroulement de votre séjour.



LES CHAMBRES

L'établissement dispose de chambres particulières et de chambres doubles. Les chambres individuelles entraînent un coût supplémentaire pris en charge par certaines mutuelles (renseignez-vous auprès de la vôtre). Si vous souhaitez une chambre particulière, merci d'en informer le personnel dès que possible avant le début de votre séjour ou, au plus tard, le jour de votre entrée. Les chambres ne peuvent pas être réservées à l'avance ; nous ferons de notre mieux pour répondre à votre demande en fonction des disponibilités d'accueil du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).



MULTIMÉDIA

Une offre multimédia variée (TV, téléphone, WIFI) vous est proposée ; ces prestations peuvent faire l'objet d'un supplément journalier. Les tarifs vous seront remis par le prestataire lors de l'ouverture de ligne. Vous pouvez effectuer la mise en ligne de ces différents services directement auprès d'Aklia qui se trouve à côté de la boutique dans la rue principale. Vous pouvez utiliser votre téléphone portable dans le respect de la tranquillité de tous.

SERVICES PROPOSÉS

Une large gamme de services annexes est accessible depuis la rue Centrale du Médipôle Lyon-Villeurbanne au RDC.

Vous trouverez notamment :

- **La conciergerie**, qui offre un univers de services et de solutions pratiques pour vous et vos proches avec notamment : dépôt de colis, pressing, coiffeur etc. N'hésitez pas à vous renseigner.
- **La boutique**, où vous trouverez une large gamme de journaux et magazines qu'il est également possible de recevoir directement dans votre chambre.
- **Une offre de restauration variée** :
 - une cafétéria Le Comptoir (restauration rapide), dans la rue centrale au rez-de-chaussée du bâtiment,
 - une brasserie (service à table), au rez-de-chaussée du bâtiment de consultation,
 - des distributeurs automatiques de boissons et de collations à disposition aux différents étages du bâtiment.
- **Un jardin intérieur** non-fumeur dans le patio près de l'entrée principale.

PRESTATIONS ACCOMPAGNANTS

Selon les secteurs d'hospitalisation, des services peuvent être proposés aux accompagnants (repas & hébergement). Renseignez-vous auprès de votre service. Ces prestations font l'objet d'un supplément journalier ; les tarifs sont indiqués dans votre pochette d'hospitalisation.

Par ailleurs, nous mettons à votre disposition une liste d'hôtels à proximité du Médipôle Lyon-Villeurbanne afin que vos proches puissent séjourner. Renseignez-vous auprès de l'accueil principal.

VISITES

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est **ouvert au public de 6h à 20h** ; l'accès peut se faire par l'entrée principale rue Léon Blum (7 jours sur 7) ou par l'entrée secondaire rue Frédéric Fays (du lundi au vendredi). La nuit, le bâtiment est accessible par accès contrôlé uniquement par l'entrée B (près des urgences).

Les horaires de visite sont propres à chaque secteur ; renseignez-vous auprès du responsable de votre service. Dans tous les cas, la venue de visiteurs ne doit pas perturber le bon déroulement de votre prise en charge. Il est souhaitable de limiter le nombre de visiteurs à 2 simultanément. Si besoin, les visites seront adaptées au cas par cas ; de plus, la durée des visites doit être raisonnable et adaptée à votre état de santé.

Les visiteurs sont priés de respecter les consignes d'hygiène, en particulier la friction des mains avec les solutions hydro-alcooliques mises à disposition dans les chambres et dans les lieux communs. Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement, à l'exclusion des chiens guides pour personnes malvoyantes.

PERMISSION DE SORTIE

Elles sont exceptionnelles et à visée thérapeutique, dans le but de préparer le retour à domicile. Une autorisation médicale est indispensable. Pour en faire la demande, adressez-vous au responsable de votre service.

TRAITEMENTS MÉDICAUX

Si vous suivez un traitement chez vous, pensez à apporter les médicaments avec vos ordonnances. Vos médicaments pourront être utilisés pendant les 48 premières heures de votre séjour uniquement si l'établissement est dans l'incapacité de les fournir immédiatement.

Le médecin qui vous prend en charge décidera s'il y a lieu de poursuivre ou non votre traitement habituel. Votre traitement personnel sera récupéré par les soignants à votre arrivée, et selon les recommandations, il pourra être remplacé par des génériques.

COMPORTEMENT

Pour le bien-être de tous, il convient aux patients hospitalisés et aux visiteurs de :

- respecter les biens et les locaux dans lesquels vous êtes hospitalisé(e), mais aussi la tranquillité des autres patients en limitant les nuisances sonores
- respecter en toute circonstance les personnels de l'établissement

SÉCURITÉ ET SÛRETÉ

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est muni d'un système de vidéo-surveillance intérieur et extérieur pour assurer la sécurité des personnes et des biens. Des agents de sécurité incendie et de sûreté publique sont présents dans l'enceinte de l'établissement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

En cas de fumée ou de flammes au sein de l'établissement, ne vous affolez pas, **restez dans votre chambre, porte et fenêtres fermées et attendez les consignes du personnel présent, formé à cet effet.**



REPAS

Si votre pathologie le nécessite, une prise en charge diététique vous sera proposée. Une offre de restauration variée est également à votre disposition (voir paragraphe ci-dessus). Il est interdit de stocker des aliments périssables dans les chambres.



OBJETS DE VALEUR, ARGENT ET EFFETS PERSONNELS

Pour votre tranquillité et votre sécurité, nous vous demandons de ne pas apporter d'objets de valeur. L'établissement met à disposition dans votre chambre une armoire individuelle fermée par un code. Les objets que vous y déposerez seront sous votre surveillance. Vigilance : si vous apportez votre téléphone portable, celui-ci restera sous votre responsabilité y compris lorsque vous vous absentez de votre chambre. L'établissement décline toute responsabilité en cas de disparition des effets personnels, y compris les prothèses dentaires ou auditives ainsi que les lunettes (articles L 1113-1 à L1113-4 du Code de la Santé Publique). Si vous êtes porteurs d'un tel appareillage, veillez à en informer l'équipe soignante dès le début du séjour.

Un coffre central est également à votre disposition à l'accueil principal. Les objets laissés sont inventoriés et vous sont restitués sur demande.



PROFESSIONNELS

Les professionnels du Médipôle Lyon-Villeurbanne mettent à votre service leurs compétences et vous assurent leur bienveillance.

L'ensemble du personnel veillera à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, tant au niveau de la qualité des soins que de votre confort.

Vous identifierez les différentes catégories professionnelles grâce à leur badge.

HOSPITALISATION D'UN MINEUR OU D'UN MAJEUR PROTÉGÉ

La présence du père, de la mère ou du tuteur est indispensable lors de l'entrée et de la sortie d'un mineur ou d'un majeur protégé.

Dans le cadre d'une chirurgie, la présence continue d'un adulte est demandée pour l'hospitalisation d'un enfant de moins de 6 ans. De plus, une autorisation d'opérer et de pratiquer une anesthésie doit être signée par les deux parents ou le tuteur légal du mineur ou du majeur protégé.

Dans le cas de l'interruption volontaire de grossesse chez une patiente mineure, si la patiente souhaite garder le secret vis-à-vis de ses parents ou si ce consentement n'est pas obtenu (refus des parents de donner leur consentement ou impossibilité de contacter l'un d'entre eux), l'IVG ainsi que les actes médicaux, notamment l'anesthésie et les soins qui leur sont liés, sont pratiqués à la seule demande de la patiente. Dans ces situations, la patiente mineure doit se faire accompagner dans sa démarche par une personne majeure de son choix.

VOS DROITS

Vous êtes pris en charge dans un établissement de santé ; vous bénéficiez donc d'un certain nombre de droits dont les principaux sont détaillés ici.

ACCÈS AUX SOINS POUR TOUS

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne accueille toutes les personnes sans distinction et quelles que soient les conditions de couverture sociale. La continuité des soins est assurée 24 heures sur 24.

Dans les unités de soins, vous êtes pris(e) en charge grâce à la collaboration quotidienne entre les praticiens des différentes spécialités et les équipes soignantes. Les médecins, les cadres de soins et le personnel sont à votre écoute et peuvent répondre à vos demandes. Vous et vos proches pouvez solliciter un entretien particulier avec votre médecin ou l'intervention d'une assistante sociale.

RESPECT DE L'INTIMITÉ ET DE LA DIGNITÉ

Nous veillerons à garantir le respect de votre intimité et votre dignité lors des actes effectués durant votre séjour (soins, toilettes, consultations...). Il sera demandé aux visiteurs de quitter la chambre lors de vos soins. Pour les chambres doubles, votre voisin pourra également être prié de sortir si son état de santé le permet. Chaque chambre double est équipée d'un rideau de séparation qui pourra être utilisé si besoin.

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne participe à la mission d'enseignement auprès des étudiants futurs professionnels de santé. Les étudiants pourront participer à votre prise en charge en observant et en réalisant des soins sous la responsabilité de leur encadrement de stage et avec votre autorisation. Ils sont soumis aux mêmes règles que l'ensemble du personnel en matière de respect de l'intimité et de la dignité des patients.



RESPECT DU SECRET MÉDICAL

L'établissement est tenu de garantir le secret des informations médicales et sociales qui vous concernent. Cette obligation de secret s'applique à tous les professionnels de l'établissement.

CONFIDENTIALITÉ ET ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée aux personnes extérieures, signalez-le lors de votre admission ainsi qu'au responsable de votre service d'hospitalisation.

Par ailleurs, certaines situations prévues par la loi (par exemple : l'accouchement dans le secret) entraînent la mise en place d'une procédure d'anonymat ; dans ce cas, votre identité réelle ne sera connue par aucun professionnel pendant toute la durée de votre séjour.

RECHERCHE DU CONSENTEMENT ET RESPECT DE LA VOLONTÉ

Votre volonté ou celle de votre personne de confiance est respectée.

Votre consentement éclairé est requis pour l'ensemble des soins dont vous allez bénéficier. En outre, certaines situations particulières nécessitent un consentement formalisé, daté et signé par le patient ou son représentant (anesthésie, intervention chirurgicale etc.).

Les droits de la personne sont aussi soumis à certaines obligations. Nous vous remercions d'adopter une attitude respectueuse envers l'ensemble des professionnels de l'établissement.



DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002, vous avez la possibilité de désigner une personne de votre entourage comme personne de confiance. Celle-ci peut être consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à vos soins. Elle peut également, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions.

La désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition avec votre livret d'accueil.

Ce document est révoquant à tout instant et doit être signé par la personne désignée.

DOSSIER MÉDICAL

• Votre dossier d'hospitalisation

Les informations nécessaires pour assurer votre prise en charge sont regroupées au sein d'un dossier médical. Ce dossier est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour. Vous pouvez accéder à votre dossier médical sur demande écrite, soit directement auprès de la direction, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez. Vous pourrez alors consulter les informations directement sur place ou en obtenir une copie. Si votre séjour remonte à plus de 5 ans, un délai de 2 mois sera nécessaire avant que votre dossier vous soit communiqué.



Vous pouvez également accéder à certaines informations médicales par le portail « **Mon espace santé** », un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé. Il regroupe notamment votre DMP et votre Dossier Pharmaceutique, qui pourront être consultés et alimentés par les professionnels de santé.

RECUEIL DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées (article L1111-11 du Code de la Santé Publique). Il s'agit d'une déclaration écrite qui précise les souhaits du patient quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse où il ne serait pas capable d'exprimer sa volonté. Elles sont prises en considération pour toute décision concernant l'arrêt ou la limitation d'un traitement ou le maintien artificiel de la vie. Elles sont valables pour une durée illimitée, révocables et modifiables à chaque instant. Vous pouvez les rédiger en remplissant le formulaire mis à disposition avec votre livret d'accueil.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le suivi de votre séjour au sein du Médipôle Lyon-Villeurbanne nécessite la collecte et le traitement de vos données personnelles. Elles concernent des informations relatives à votre santé ainsi qu'à votre identification. Ces données sont indispensables pour le respect des obligations légales auxquelles est soumis l'établissement, pour la poursuite de ses intérêts légitimes, et pour l'exécution de ses missions d'intérêt public. L'établissement est notamment amené à traiter ces données afin d'assurer votre prise en charge médicale et administrative. Ces données sont conservées dans les limites fixées par les différentes réglementations relatives à la protection des données et aux données de santé. Les personnels habilités à traiter ces données sont soumis au secret professionnel. L'ensemble des traitements est réalisé sous la responsabilité de l'établissement (les consultations libérales sont réalisées sous la responsabilité des praticiens). Les destinataires de vos données sont les services administratifs et médicaux de l'établissement Médipôle Lyon-Villeurbanne, leurs éventuels sous-traitants, ainsi que les acteurs de santé tiers associés à votre séjour

(par exemple les caisses de sécurité sociales, les mutuelles, les laboratoires ou centres d'imagerie). Vous disposez de droits relatifs à ces données (droits d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité) ainsi que de droits relatifs au traitement de ces données (droit d'opposition et de limitation). Pour exercer ces droits, et pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données dont les coordonnées se trouvent ci-dessous (p.14) et prendre connaissance de notre Politique de protection des données, disponible sur le site internet du Médipôle Lyon-Villeurbanne.

EXPRESSION DES USAGERS

L'évaluation de votre satisfaction et de vos attentes permet d'alimenter la démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients. Plusieurs moyens sont à votre disposition pour vous exprimer :

- **Vous pouvez faire part de vos remarques ou problématiques** aux responsables de service ou les adresser par écrit à la direction de votre établissement
- **Vous serez également sollicité pour donner votre avis** au cours de votre séjour dans le cadre d'enquêtes ponctuelles, de questionnaires de satisfaction traités par le service qualité
- **Enfin, vous pouvez participer à l'enquête de satisfaction e-satis** : cet outil national de mesure de la satisfaction permet aux usagers de s'exprimer sur l'accueil, la prise en charge, les chambres, les repas et la sortie. Quelques jours après votre sortie, vous recevrez un mail vous invitant à répondre aux différentes questions. Si vous ne souhaitez pas participer à cette enquête, veillez à l'indiquer lors de votre pré-admission.

Prenez quelques minutes pour nous faire part de votre avis, vos remarques sont les moteurs de notre amélioration continue !

Les éléments recueillis sont ensuite traités au sein de la **Commission des Usagers (CDU)**, qui a pour mission de veiller au respect des droits des patients et à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge. En cas de dysfonctionnement ou de litige, vous pourrez saisir cette commission ou demander à rencontrer un médiateur pour qu'une enquête soit menée et que des réponses vous soient apportées.

Contacts représentants des usagers :

- Médipôle Hôpital Mutualiste : representants.usagersmhm@resamut.fr
- Médipôle Hôpital Privé : mhp.representantsusagers@ramsaysante.fr

MAISON DES USAGERS

Lieu public et gratuit situé au rez-de-chaussée de l'établissement, la maison des usagers est un lieu d'accueil et de ressources ouvert à toutes les associations liées à l'établissement. Vous pourrez y trouver des informations sur les droits des patients, la santé et la prévention. Des permanences peuvent être organisées régulièrement par des associations de patients.

CULTE ET LAÏCITÉ

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Dans ce cas, adressez-vous au responsable de service. Une maison multiconfessionnelle, située au rez-de-chaussée de l'établissement, est mise à disposition des différents cultes.

En aucun cas l'expression des convictions religieuses ne peut porter atteinte à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, à la tranquillité des autres patients et au fonctionnement régulier du service.

ENGAGEMENTS DU MÉDIPÔLE LYON-VILLEURBANNE

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est engagé dans plusieurs démarches visant à proposer une prise en charge de qualité tout en répondant aux axes de la stratégie nationale de santé.

DÉMARCHE QUALITÉ

La qualité et la sécurité des soins font parties des priorités du Médipôle Lyon-Villeurbanne. Les objectifs prioritaires de la démarche d'amélioration continue de la qualité sont décrits dans la politique de sécurité des soins. Les équipes médicales, paramédicales, administratives, hôtelières et techniques sont toutes mobilisées et investies dans cette démarche. L'établissement est engagé dans la démarche de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) et participe au recueil national des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.



LUTTE CONTRE LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS

Une infection nosocomiale ou dite associée aux soins est une infection contractée lors d'un séjour hospitalier. Malgré toutes les précautions prises, ces infections font partie des risques inéluctables liés aux soins.

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est engagé dans la lutte contre ces infections par l'intermédiaire du CLIN (Comité de lutte contre les infections nosocomiales) et de l'EOH (Equipe opérationnelle d'hygiène).

Ils élaborent un plan d'actions annuel visant à :

- **Réduire** au maximum les risques d'infections nosocomiales
- **Prévenir** ce risque en formant et informant les personnels, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins et en utilisant du matériel sécurisé
- **Surveiller** l'apparition et l'évolution de tout problème infectieux
- **Agir** sur la prévention de la résistance des microbes aux antibiotiques

L'hygiène personnelle est la première mesure de prévention contre les risques infectieux. Vous et votre entourage devez participer à cette lutte contre les infections nosocomiales en respectant les recommandations que vous donnent les soignants (lavage et désinfection des mains avec la solution hydro-alcoolique, limitation du nombre de visites, respect de la propreté des lieux etc.)

Si vous êtes porteur(euse) d'une infection résistante aux antibiotiques ou si vous avez été hospitalisé(e) à l'étranger, signalez-le si possible avant votre entrée aux équipes administratives et au médecin ou à l'équipe soignante lors de votre arrivée.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Notre établissement s'engage à prendre en charge votre douleur sans attendre et à vous donner toutes les informations utiles.

L'évolution des connaissances nous permet aujourd'hui de soulager efficacement la douleur. Celle-ci n'est plus une fatalité, elle se prévient et se traite.

Les équipes médicales et soignantes, coordonnées par un Comité de lutte contre la douleur (CLUD), s'attachent à développer une politique de prise en charge de la douleur articulée autour de 4 axes :

1. **Évaluation de la douleur**
2. **Mise en place du traitement**
3. **Adaptation du traitement**
4. **Évaluation de son efficacité**

La douleur, tant physique que morale, peut être un obstacle au bon déroulement de votre séjour. N'hésitez jamais à l'exprimer : l'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider en apportant une réponse adaptée, médicamenteuse ou non, pour vous soulager.

DON ET PRÉLÈVEMENT DES ORGANES

Les professionnels du Médipôle Lyon-Villeurbanne sont habilités à pratiquer le prélèvement d'organes et de tissus, encadré par la loi de Bioéthique du 6 août 2004.

L'équipe responsable de la coordination des prélèvements pourra être amenée à solliciter la famille du patient en fin de vie ou décédé pour envisager avec elle l'éventualité du prélèvement ; elle se tient à disposition des patients ou de leur famille pour répondre à toutes leurs questions.

Parlez-en autour de vous : l'occasion d'une hospitalisation peut amener chacun à se poser la question de sa position vis-à-vis du don d'organes et ainsi d'éviter à vos proches d'avoir à décider pour vous.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Parce que le Médipôle Lyon-Villeurbanne souhaite s'ancrer dans une démarche de développement durable, la réduction de l'impact environnemental prend forme sous différents aspects, et notamment :

- Construction d'un bâtiment HQE (Haute Qualité Environnementale).
- Mise en place de 18 filières de recyclage des déchets.
- Prestataire restauration engagé (pas d'OGM, pêche responsable, lutte contre le gaspillage).
- Prestataire linge engagé (économie de l'eau, transports).
- Encouragement des modes de transports doux.



LIEU DE SANTÉ SANS TABAC

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est engagé dans la démarche « Lieu de santé sans tabac ». Une équipe dédiée (médecin tabacologue, infirmière tabacologue, infirmière sophrologue, diététiciennes, psychologue et secrétaire) a été mise en place pour accompagner les patients, le public et les professionnels dans cette démarche.

Au programme : information et sensibilisation, conseils d'aide à l'arrêt, recours aux substituts nicotiques, parcours de soins du patient fumeur (selon son envie, de la simple pause tabac jusqu'au sevrage complet), prévention du tabagisme passif, formation des professionnels...

Rappel : il est interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement, y compris avec une cigarette électronique.

ACCESSIBILITÉ



ACCÈS EN VÉHICULE

158 Rue Léon Blum

PA Parking public entrée A

P Dépose minute urgences & dialyse

67 Rue Frédéric Fays

PC Parking public entrée C

P Dépose minute

Bornes de recharge pour véhicules électriques

MODE DOUX

Vélo
Réseau de pistes cyclables depuis le centre-ville - Parking 2 roues Station Vélo'v

Tram
Ligne de tramway T3 qui relie Meyzieu à la Part Dieu (arrêt Bel Air)

Métro
Ligne de métro A qui relie La Soie et Perrache (arrêt Laurent Bonnevoy)

Bus
Lignes C3 et C11 (arrêt Bon Coin - Médipôle)



Conjuguer voiture et TCL

Les 25 parcs relais de l'agglomération lyonnaise permettent aux automobilistes de se garer gratuitement et de profiter du réseau TCL pour rejoindre le Médipôle. Les parcs relais sont ouverts tous les jours de 4h30 à 1h. Le Médipôle est ensuite accessible par tramway, métro ou bus en fonction du parc relais choisi. Plus d'info sur www.tcl.fr.

LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vous pouvez exercer vos droits relatifs aux données personnelles en vous adressant, soit au Directeur de l'établissement, soit au Délégué à la Protection des Données qui est joignable aux adresses suivantes :

• mhm-dpd@resamut.fr
M. le Délégué à la Protection des Données
Médipôle Hôpital Mutualiste - MHM
158 rue Léon Blum - CS 20280
69616 VILLEURBANNE Cedex

• dpo@ramsaysante.fr
M. le Délégué à la Protection des Données
Ramsay Santé
39, rue Mstislav Rostropovitch - CS 60053
75850 PARIS Cedex 17



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.



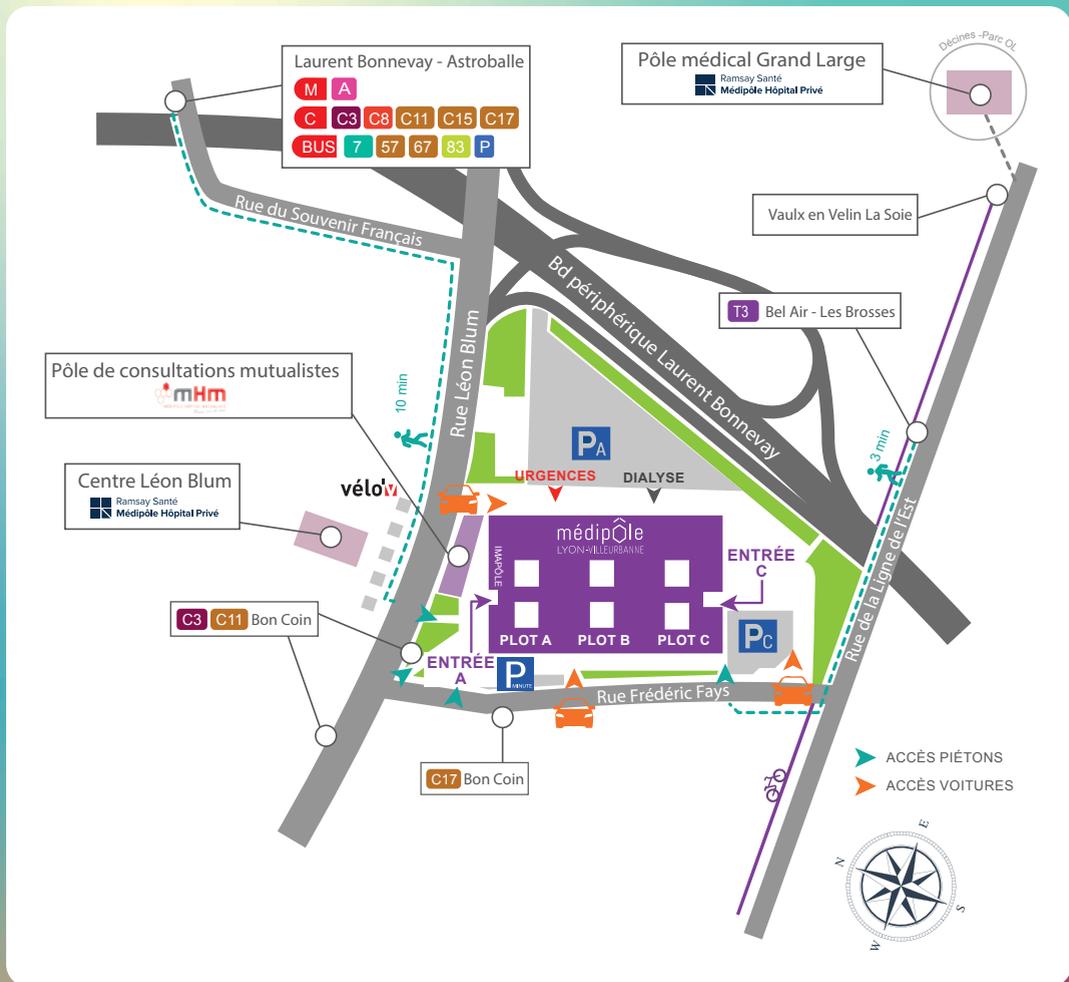
11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit 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.

Les professionnels du Médipôle Lyon-Villeurbanne respectent également les chartes de l'enfant hospitalisé, de la personne âgée, de la bien-traitance et de la laïcité. Vous pouvez retrouver ces documents à l'accueil principal et dans les différents services.



www.medipolelyonvilleurbanne.fr

Médipôle Lyon-Villeurbanne
 158 rue Léon Blum
 69100 Villeurbanne
 04 87 65 00 00

contact@medipolelyonvilleurbanne.fr

EN-637