

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

.....



**aural**  
santé rénale

# Bienvenue à l'AURAL



Madame, Monsieur,

Parce qu'un parcours de soins est avant tout une rencontre humaine, l'ensemble de nos équipes médicales, soignantes, administratives et techniques est pleinement mobilisé pour vous accompagner avec bienveillance et professionnalisme à chaque étape de votre prise en charge.

Chaque jour, nos équipes mettent leur savoir-faire et leur énergie au service de votre santé afin de vous proposer un accompagnement personnalisé et adapté à vos besoins.

Notre mission est de vous offrir des soins de haute qualité, fondés sur l'expertise médicale, l'innovation thérapeutique et une attention constante portée à votre confort, votre sécurité et votre qualité de vie. Ces engagements s'inscrivent pleinement dans les grands axes de notre projet

d'établissement 2023-2028, qui constituent les priorités majeures pour les années à venir.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous guider et faciliter votre séjour ou votre suivi. Vous y trouverez les informations utiles sur l'organisation de l'établissement, vos droits, ainsi que les services mis à disposition.

L'ensemble des professionnels de l'AURAL est à votre disposition pour répondre à vos questions.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et vous souhaitons un accueil chaleureux au sein de l'AURAL.

*Professeur Maurice LAVILLE  
Président de l'AURAL*

# Sommaire

.....

**Direction de la publication :**  
Service Direction générale  
**AURAL Lyon** - Direction générale  
124, rue Villon 69008 LYON  
direction.generale@auralyon.fr  
www.auralyon.org  
04 72 68 89 00

Bienvenue à l'AURAL..... p 4

• **Repères sur l'AURAL**..... p 5

Quelques éléments d'histoire..... p 5

Dates clés..... p 6

Développement actuel et gouvernance..... p 7-8

L'AURAL s'engage..... p 9

Notre spécificité..... p 9

• **L'insuffisance rénale et ses traitements**..... p 10

Focus sur la prévention et le parcours MRC :

les consultations externes..... p 11

Les modalités de traitement proposées à l'AURAL..... p 12

- La dialyse à domicile..... p 12

- La dialyse dans les unités..... p 13

La télémedecine..... p 13

L'éducation thérapeutique..... p 14

La transplantation rénale..... p 14

• **Votre parcours à l'AURAL**..... p 15

Votre arrivée..... p 16

Le personnel et les services..... p 17-19

Le déroulement d'une séance de dialyse..... p 20

Qualité et sécurité des soins..... p 21

Coût et modalités de remboursement..... p 22

Les aides sociales liées à la dialyse..... p 23-24

Vos vacances..... p 24

La prise en charge médicamenteuse..... p 24

La place et le rôle de l'entourage..... p 25

Représentant des usagers et Patient partenaire..... p 26

La communication..... p 26

• **Vos droits et obligations**..... p 27

Connaître vos droits..... p 28-30

Comment exercer vos droits ?..... p 31-32

Charte du bien vivre ensemble..... p 33

**ANNEXES**..... p 34

Annexe 1 : Liste des structures pouvant vous accompagner.. p 34

Annexe 2 : Examen des plaintes et réclamations..... p 35

# Repères sur l'AURAL

Créé en 1974 par le Professeur Jules TRAEGER et plusieurs médecins néphrologues de la région, l'AURAL est un établissement de santé rénale, spécialisé dans la prévention, le traitement et le suivi des maladies rénales chroniques.

Implanté dans 7 départements du secteur Rhône-Alpes, l'AURAL vous propose une offre de soins complète : consultations de néphrologie, modalités de traitements en centre ou à domicile, éducation thérapeutique et accompagnement à la greffe rénale.

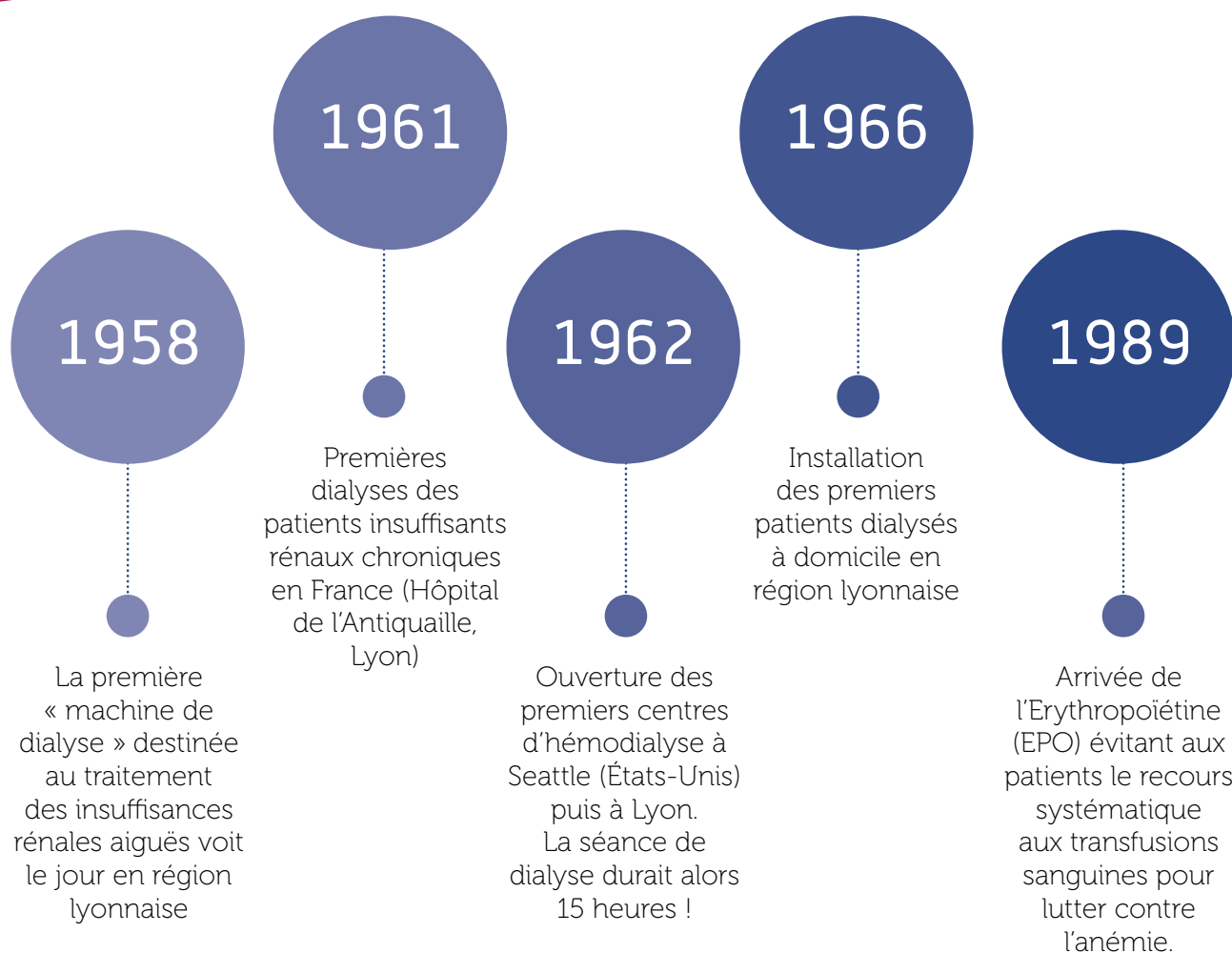
Depuis sa création, l'AURAL s'appuie sur une collaboration privilégiée avec les Centres Hospitaliers régionaux et l'ensemble des acteurs du territoire

afin de garantir à chaque patient un parcours de soins coordonné, de proximité et de haute qualité.

Grâce à son implantation régionale, l'établissement favorise un accès aux soins au plus près du lieu de vie des patients afin de préserver leur autonomie et leur qualité de vie.

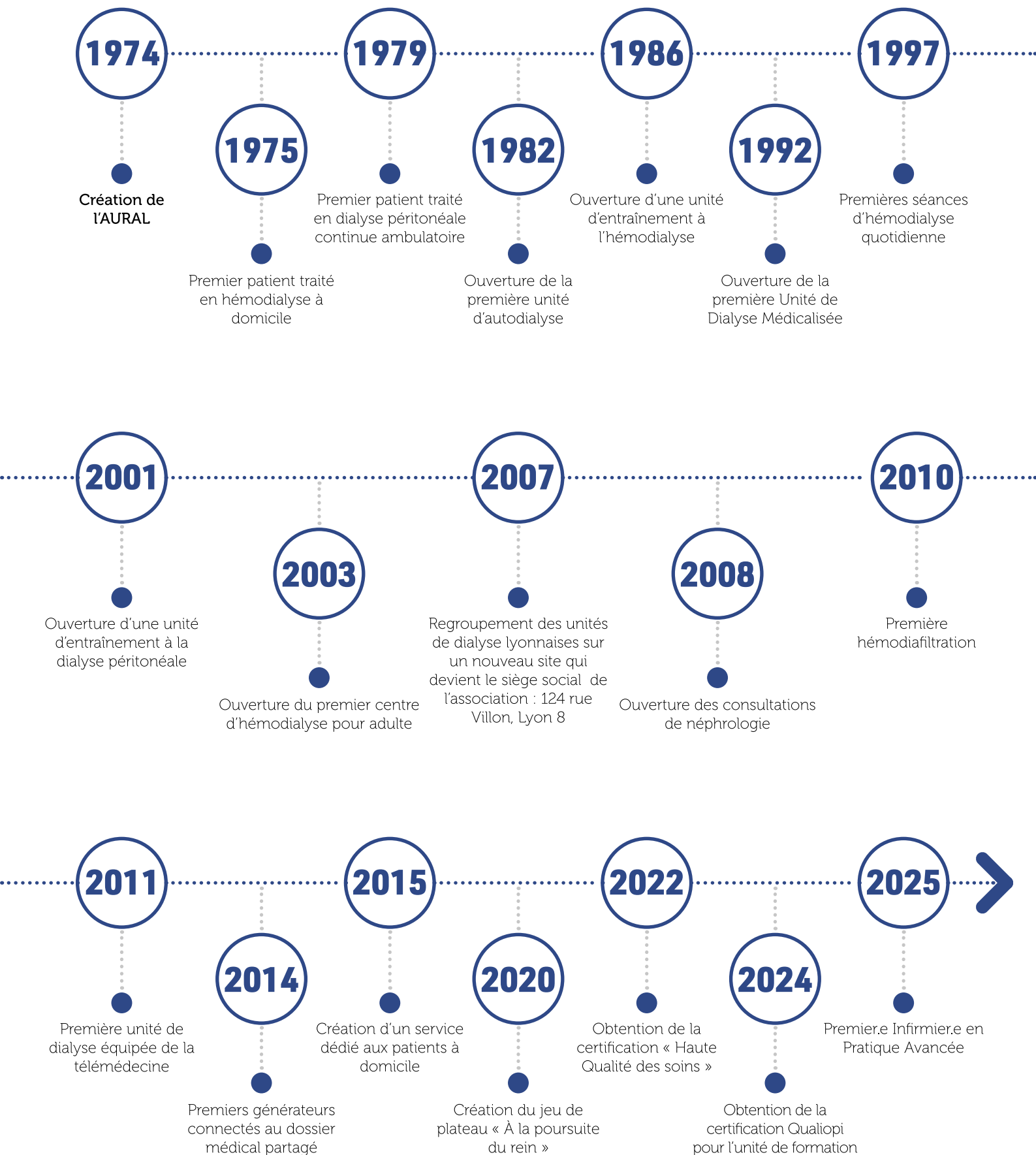
Enfin, l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et intègre les enjeux de développement durable dans ses pratiques et ses projets, avec la volonté de concilier excellence médicale, responsabilité environnementale et engagement sociétal.

## Quelques éléments d'histoire



**La qualité de vie des personnes dialysées s'est améliorée au fil des années grâce au perfectionnement des générateurs et des dialyseurs et aux évolutions des dispositifs médicaux stériles.**

# Dates clés



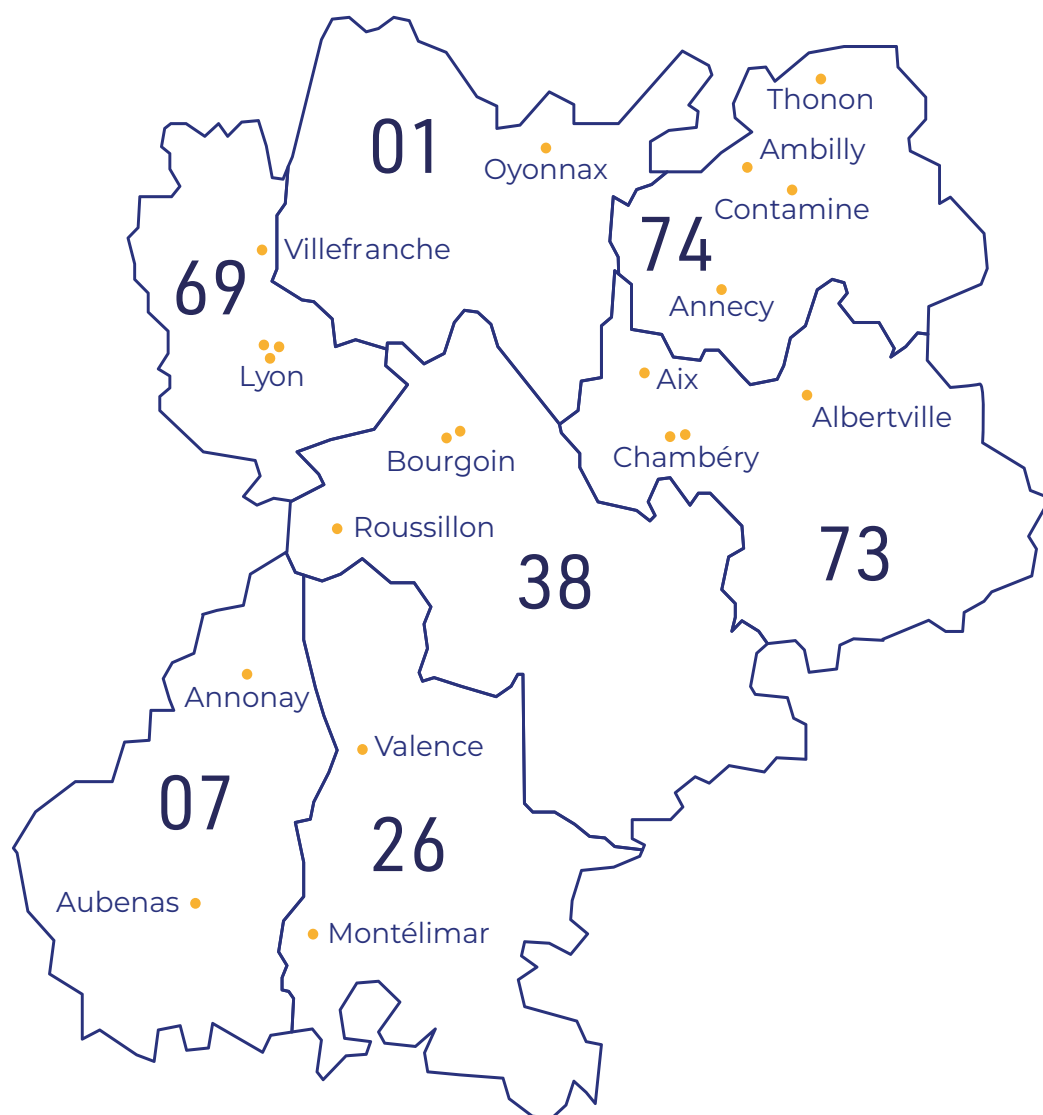
# Développement actuel et gouvernance

Avec l'implantation de nombreuses unités réparties en région Rhône-Alpes, l'AURAL assure une prise en charge globale de l'insuffisance rénale chronique en liaison avec les établissements hospitaliers.

- Des consultations externes **spécialisées sur la maladie rénale chronique**
- 3 unités d'**entraînement à l'hémodialyse** (Lyon, Annonay, Contamine-sur-Arve)
- 1 unité d'**entraînement à la dialyse péritonéale**
- 17 unités d'autodialyse

- 10 **unités de dialyse médicalisée** (Albertville, Annonay, Bourgoin-Jallieu, Chambéry, Contamine-sur-Arve, Lyon 4, Lyon 8, Oyonnax, Villefranche, Roussillon)
- 1 **centre d'hémodialyse** (Bourgoin-Jallieu)

L'AURAL prend également en charge des patients à domicile sur les départements suivants : Ain (secteur Oyonnax), Ardèche, Isère (secteur Bourgoin-Jallieu), Rhône, Savoie, Haute-Savoie.



**2500+**  
patients accompagnés  
dont **1200+**  
consultations  
externes

Plus de  
**123 000**  
séances  
de dialyse/an

**1300+**  
patients dialysés  
dont **16%**  
à domicile

**360**  
salariés dont  
**180** infirmiers  
et **60**  
néphrologues

**L'AURAL, établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC), est géré par une association à but non lucratif reconnue à caractère de bienfaisance.**

### Caractère de bienfaisance

L'AURAL est autorisée à recevoir des dons et peut délivrer des reçus fiscaux aux donateurs afin qu'ils bénéficient d'avantages fiscaux.

### But non lucratif

Le caractère « non lucratif » signifie que tous les bénéfices éventuels tirés de l'activité sont entièrement réinvestis dans l'association pour l'amélioration des prises en charge et le financement des investissements et projets décidés par le Conseil d'Administration.

**Les statuts constituent la charte fondamentale qui définit le projet associatif et fixe les règles de gouvernance.**

#### Les organes de décision :

- **Une Assemblée Générale (AG)** composée de personnalités qualifiées, de représentants des usagers et de partenaires institutionnels tels que les Centres Hospitaliers de la région Rhône-Alpes. L'AG est habilitée à décider des actes essentiels de l'association.
- **Un Conseil d'Administration (CA)** qui détermine la politique de l'association et en donne les orientations stratégiques. Il est assisté d'un bureau chargé de les mettre en œuvre.
- **Une Commission Médicale d'Établissement (CME)** composée des médecins participant à l'activité de l'AURAL, donne son avis sur la politique médicale de l'association, l'évaluation des soins et l'élaboration des prévisions annuelles d'activité de l'association.



L'AURAL est présidée par le **Professeur Maurice LAVILLE** et pilotée par une équipe de direction.

La Commission Médicale d'Établissement (CME) est présidée par **Madame le Docteur Florence SENS**, médecin néphrologue.

Les statuts de l'association sont consultables sur le site [www.auralyon.org](http://www.auralyon.org)

## L'AURAL s'engage à

- > **Accueillir les patients sans aucune discrimination**, dans le respect de la personne et de son intimité.
- > **Accompagner les patients vers un choix éclairé de la modalité de traitement la plus adaptée, en accord avec leurs besoins et leur état de santé**, en privilégiant la proximité et l'autonomie.
- > **Assurer la continuité, la qualité et la sécurité des soins** grâce à une prise en charge globale en collaboration avec les partenaires de santé du territoire (centres hospitaliers, médecins traitants, spécialistes,...)
- > **Développer une politique d'amélioration continue de la qualité**, en mettant à disposition les évolutions thérapeutiques et techniques au sein de notre établissement.
- > **Respecter les croyances et les convictions des patients**, tout en préservant le bon fonctionnement des unités, la qualité des soins, les règles d'hygiène et la tranquillité des autres usagers.

## Votre prise en charge

L'établissement propose à ses patients une **prise en charge globale et personnalisée**, intégrant de nombreuses spécialités au parcours de soins :

- > **Des consultations pluridisciplinaires** (médecin néphrologue, infirmier en pratique avancée, infirmier de parcours)
- > Des programmes d'**éducation thérapeutique** et d'activité physique adaptée
- > Des soins complémentaires (diététique, psychologique, service social)
- > Des prestations auxiliaires (réflexologie plantaire, hypnose, actions culturelles, rencontres d'aidants...)

## Un mot sur le projet d'établissement 2023-2028

Ce projet se veut fidèle aux valeurs défendues historiquement par l'AURAL : proximité, autonomie, qualité de prise en charge et qualité de vie des patients.

Il met également l'accent sur de nouvelles ambitions telles que l'amélioration des parcours des patients atteints de maladie rénale chronique, le développement du partenariat patient – professionnel, le renouvellement de notre politique de responsabilité sociétale (RSE), la modernisation de notre offre de formation ou encore la diversification de nos activités ; toujours au bénéfice de soins de qualité à vous proposer.

**Le projet d'établissement 2023-2028 se développe autour de 4 axes** qui structurent notre engagement à vos côtés :

- **Garantir la qualité et la sécurité des soins** pour l'ensemble des patients.
- **Renforcer l'ancrage territorial et le développement de partenariats et projets innovants**, au service de la modernisation de nos activités.
- **Développer la communication interne et externe**, au service de la cohérence de nos prises en charge, notre visibilité et notoriété.
- Cultiver l'esprit d'équipe et d'entreprise, et favoriser une **dynamique sociale positive**.



# L'insuffisance rénale et ses traitements

|                                                                                  |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| Focus sur la prévention et le parcours MRC* :<br>les consultations externes..... | p 11 |
| Les modalités de traitement proposées à l'AURAL.....                             | p 12 |
| • La dialyse à domicile .....                                                    | p 12 |
| • La dialyse dans les unités de l'AURAL.....                                     | p 13 |
| La télémédecine .....                                                            | p 13 |
| L'éducation thérapeutique .....                                                  | p 14 |
| La transplantation rénale .....                                                  | p 14 |

*\*MRC : Maladie Rénale Chronique*



## Focus sur la prévention et le parcours MRC : les consultations externes

Les consultations externes pluridisciplinaires sont accessibles sur 5 sites : Lyon (69), Meyzieu (69), Bourgoin-Jallieu (38), Roussillon (38) et Oyonnax (01).

**En partenariat avec les médecins traitants et les centres hospitaliers, les consultations MRC s'intègrent dans les missions de santé publique, qui sont :**

- Participer au dépistage des maladies causales afin de ralentir la progression de la maladie rénale
- Prévenir et prendre en charge le risque cardio-vasculaire
- Prévenir, réduire les symptômes et complications pour une meilleure qualité de vie
- Orienter le patient vers la modalité de suppléance la plus appropriée, en privilégiant la greffe notamment préemptive (avant qu'une dialyse ne soit nécessaire)
- Accompagner au mieux la gestion de la transition vers la modalité de suppléance (greffe ou dialyse)
- Assurer le suivi des consultations post-transplantations.

**L'équipe de consultations MRC composée de médecins, infirmiers de parcours et diététiciens :**

- Informe le patient pour l'aider dans son choix de traitement
- Participe à l'éducation thérapeutique du patient et donne des conseils généraux mais aussi personnalisés et adaptés
- Reçoit en « premier contact » les patients et leur famille, afin de leur présenter l'AURAL, le fonctionnement du service d'accueil et d'éducation à la dialyse, le déroulement d'une séance de dialyse, et de répondre à leurs questions et attentes
- Informe le patient en matière diététique et donne des conseils alimentaires.

**La prise de rendez-vous avec l'équipe de consultations de l'AURAL pour une consultation néphrologique demandée par votre médecin traitant ou par un médecin hospitalier se fait sur :**

# Doctolib

 [www.doctolib.fr/centre-de-sante/lyon/centre-de-sante-renale-aural](http://www.doctolib.fr/centre-de-sante/lyon/centre-de-sante-renale-aural)



### Un réseau de soins

L'AURAL travaille en relation étroite avec les centres hospitaliers, les équipes de néphrologie, de transplantation et de dialyse, mais aussi avec les partenaires libéraux que sont votre médecin traitant et vos infirmiers à domicile. En cas d'hospitalisation, l'équipe de l'AURAL reste en lien avec les équipes hospitalières.

## Nos partenaires hospitaliers



## Les modalités de traitement proposées à l'AURAL

L'AURAL propose toutes les modalités de dialyse, à domicile ou en unité, en cherchant toujours à favoriser la modalité qui correspond le plus à votre mode de vie et à la garantie de votre autonomie. La décision d'orientation vers une modalité de dialyse est prise d'un commun accord entre vous et votre néphrologue référent.

### La dialyse à domicile

#### > LA DIALYSE PÉRITONÉALE

La dialyse péritonéale se pratique à domicile. Elle est réalisée 7 jours sur 7, sauf exceptions. Vous avez le choix entre une dialyse manuelle ou automatisée.

- **dialyse manuelle** : les échanges se font pendant la journée.
- **dialyse automatisée** : les échanges se font pendant votre sommeil, la nuit grâce à une machine appelée cycleur.

Vous pouvez être autonome dans vos soins, après une période d'éducation thérapeutique, ou vous faire assister d'une tierce personne (un infirmier libéral intervenant sur prescription médicale ou un membre de votre entourage).

#### > L'HÉMODIALYSE À DOMICILE

L'hémodialyse à domicile nécessite que vous soyez préalablement formé dans une unité pour que vous soyez totalement autonome. **Vous serez obligatoirement assisté d'une personne de votre entourage, elle aussi formée à l'hémodialyse.**

L'AURAL installe à votre domicile tout le matériel nécessaire à votre dialyse.



#### Visite de pré-installation à domicile

Si vous choisissez de dialyser à domicile, une visite dite de pré-installation pourra être réalisée. Elle a pour objectif d'évaluer la faisabilité de votre installation à domicile (place de stockage, accessibilité, hygiène...). Cette visite est effectuée par un infirmier, assisté selon les besoins par d'autres professionnels spécialisés dans le suivi à domicile.

#### Astreinte

Afin de répondre à toute urgence une astreinte médicale est assurée 24 h / 24 pour la dialyse à domicile, complétée d'une astreinte infirmière pour la dialyse péritonéale.

#### Suivi

Un suivi médical et paramédical vous est proposé à un rythme adapté à vos besoins complété par un suivi infirmier à domicile.

#### Livraison des consommables

Le service logistique de l'AURAL assure la livraison à votre domicile de tous les consommables nécessaires à votre dialyse.

## La dialyse dans les unités de l'AURAL

Il existe trois modalités d'hémodialyse en unité.

**L'autodialyse** est proposée à des personnes ne présentant pas de pathologies associées et en mesure d'assurer tout ou partie des gestes nécessaires à leur traitement, sous la responsabilité d'un infirmier.

**La dialyse médicalisée** est destinée aux personnes qui nécessitent une surveillance médicale plus soutenue.

**Le centre d'hémodialyse pour adultes** accueille des patients dont l'état de santé nécessite, au cours de la séance, la présence permanente d'un médecin sur site.

## télémédecine



Le code de la santé publique définit la **télémédecine** comme les **actes médicaux réalisés à distance** utilisant les technologies de l'information et de la communication. A l'AURAL, plusieurs actes sont éligibles et organisés.



### La téléconsultation

Elle vous permet de bénéficier d'une consultation médicale à distance.

Elle est historiquement développée à l'AURAL dans certaines unités (Oyonnax, Albertville, Lyon 4<sup>ème</sup>) pour assurer des **consultations à distance avec le médecin néphrologue**.

Depuis, l'intégralité de nos sites sont dotés d'**ergotrons**, des chariots mobiles équipés d'un écran, d'une caméra et d'un système audio permettant de **faciliter la téléconsultation**.

Environ 2 500 téléconsultations réalisées en 2025



### La télésurveillance

En accord avec votre consentement, elle permet à votre médecin néphrologue d'**interpréter à distance les données nécessaires à votre suivi médical**.

L'enregistrement et la transmission des données peuvent être automatisés ou réalisés par un professionnel de santé ou par vous-même.

Remboursable depuis le 1er juillet 2023, l'AURAL a développé la télésurveillance médicale pour les **patients dialysés en unités (UDM & UAD)** et les **patients à domicile** (MRC et dialyse à domicile), grâce à un dispositif médical de télésurveillance.

Environ 400 patients en ont bénéficié en 2025



### La télé-expertise

Elle permet à un professionnel de santé de **solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs professionnels médicaux** en raison de leurs formations ou de leurs compétences particulières, sur la base des informations de santé liées à la prise en charge d'un patient.

La télé-expertise a été développée en 2025 et en 2026 à l'AURAL pour **faciliter l'accès à une expertise néphrologique** pour les médecins généralistes et les autres spécialités (cardiologue, endocrinologue, diabétologue, ...).

Engagement de réponse dans un délai de 72h

## L'éducation thérapeutique du patient (ETP)



L'éducation thérapeutique s'adresse à toutes les personnes vivant avec une maladie chronique, leurs proches, ou aidants. Elle consiste à proposer un ensemble d'activités destiné à vous accompagner dans votre vie avec la maladie, tant au niveau de la gestion du traitement, que de l'hygiène de vie ou de vos activités professionnelles et sociales. Le but de l'ETP est de vous aider à mieux vivre avec votre maladie et vous permettre de maintenir une vie sociale, professionnelle et personnelle satisfaisante pour vous. Participer à un programme d'éducation thérapeutique vous aide à construire un nouvel équilibre de vie avec la maladie.

L'éducation thérapeutique est proposée par une équipe pluridisciplinaire formée à cette pratique, infirmiers, diététiciens, néphrologues, assistants sociaux, psychologues, pharmaciens, patients experts..., sur la base de programmes agréés par l'Agence Régionale de Santé.

Vous pouvez bénéficier de séances individuelles ou collectives selon vos objectifs d'apprentissage définis lors d'un entretien individuel.

L'éducation thérapeutique peut vous être proposée tout au long de votre prise en charge à l'AURAL.

Si vous souhaitez intégrer un programme d'éducation thérapeutique, ou pour plus d'information, n'hésitez pas à en parler aux équipes et au cadre de santé de votre unité.

## La transplantation rénale

La transplantation rénale, également appelée « greffe » rénale, est une opération chirurgicale qui consiste à vous greffer le rein d'un donneur, décédé ou vivant. La transplantation préemptive est un traitement de suppléance qui permet de ne pas avoir recours à la dialyse. L'orientation prioritaire vers la greffe plutôt que vers la dialyse si l'état de santé du patient le permet est un des engagements des équipes de l'AURAL.

### Bilan de pré-transplantation

La transplantation ne peut être réalisée qu'après avoir écarté certains risques. Il faudra pour cela vous soumettre à un bilan pré-transplantation, en particulier à un bilan cardio-vasculaire approfondi. Des examens complémentaires vous seront également demandés tels qu'une consultation chez le dentiste, l'ORL, le gynécologue, etc. La plupart de ces examens sont non invasifs et non douloureux.

Parallèlement à ces examens, vous rencontrerez les intervenants médicaux et chirurgicaux de l'équipe de transplantation du Centre Hospitalier Universitaire (CHU) : néphrologue, chirurgien, anesthésiste. Vous discuterez de l'intervention et du suivi post-opératoire ainsi que des risques. L'accent sera mis sur l'importance de la prise du traitement immunosuppresseur que vous devrez prendre ensuite sans interruption. À la suite de ce bilan, l'équipe de transplantation proposera votre inscription sur liste d'attente.

### Focus sur le donneur vivant

Il est possible d'avoir recours à la transplantation rénale grâce à un donneur vivant.

Depuis la loi de bioéthique de 2011, le donneur peut être une personne ayant un lien affectif étroit et stable depuis au moins deux ans avec le receveur. N'hésitez donc pas à en parler autour de vous (famille, amis,...).

Tout au long de ce parcours les équipes de l'AURAL seront là pour vous accompagner.



# Votre parcours à l'AURAL

|                                              |         |
|----------------------------------------------|---------|
| Votre arrivée .....                          | p 16    |
| Le personnel et les services.....            | p 17-19 |
| Le déroulement d'une séance de dialyse ..... | p 20    |
| Qualité et sécurité des soins .....          | p 21    |
| Coût et modalités de remboursement .....     | p 22    |
| Les aides sociales liées à la dialyse .....  | p 23    |
| Vos vacances .....                           | p 23    |
| La communication .....                       | p 24    |
| La place et le rôle de l'entourage .....     | p 25    |



## Votre arrivée

**Une fois la modalité de traitement choisie**, vous êtes accueilli pour votre première séance de dialyse à l'AURAL par le cadre de santé de l'unité ou un membre de l'équipe soignante.

Lors de votre admission, l'unité et le déroulement de votre prise en charge vous seront présentés.

**Pour effectuer les formalités administratives d'entrée, les documents suivants seront nécessaires :**

- Une pièce d'identité
- Une photo d'identité
- Un justificatif de domicile
- Votre carte vitale ainsi que l'attestation de droits
- Votre attestation de mutuelle ou de CMU
- Votre carte européenne pour les ressortissants de la CEE.



**IMPORTANT** : n'hésitez pas à nous signaler si vous avez activé votre **Espace Santé**. **Celui-ci sera automatiquement alimenté par l'équipe soignante de l'AURAL**. Ce dossier nous permet en effet de stocker de manière sécurisée les documents vous concernant, comme de pouvoir les mettre à disposition d'autres professionnels de santé.

> Plus d'infos en p. 29

**CONSEIL** : Lorsque vous transmettez des documents contenant des informations sensibles, utilisez dans la mesure du possible un filigrane afin d'éviter tout détournement.

## Le projet de soins personnalisé

**Le projet de soins personnalisé** est construit avec vous et ne peut être efficace qu'avec votre implication. Vous êtes un acteur essentiel de votre prise en charge : votre avis, vos besoins, vos objectifs et votre quotidien sont pris en compte pour adapter au mieux votre traitement de dialyse.

L'équipe pluridisciplinaire élabore ce projet avec vous et vous accompagne dans sa mise en œuvre. Il est régulièrement réévalué et peut évoluer en fonction de votre état de santé et de vos attentes, afin de vous proposer des soins adaptés et de qualité.



## Le personnel et les services

Une équipe pluridisciplinaire à votre écoute



**Vous cherchez à contacter un professionnel de l'AURAL : vous trouverez ses coordonnées sur les fiches de présentation des unités en annexe.**

• **Les médecins néphrologues** assurent l'organisation médicale de l'unité, les prescriptions médicales et les consultations liées au traitement de l'IRC. La fréquence des visites dans les unités et des consultations médicales varie selon les besoins médicaux des patients et les modalités de dialyse.

|                                                             | Centre d'hémodialyse            | Unité de Dialyse Médicalisée                                                                                                                     | Autodialyse assistée            | Autodialyse simple              |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <b>Visites</b>                                              | Présence permanente sur le site | Une à trois fois par semaine, au cours de la séance selon le besoin du patient, soit sur place, soit à distance dans le cadre de la télémedecine | Une fois par mois au moins      | Une fois par trimestre au moins |
| <b>Consultation de néphrologie : examen médical complet</b> | Régulière                       | Une fois par mois au moins                                                                                                                       | Une fois par trimestre au moins | Une fois par trimestre au moins |

**En dehors de ces heures de visite et de consultation, une astreinte médicale est toujours assurée afin de pouvoir répondre à toute urgence médicale.**

Si vous êtes dialysé à domicile, le suivi médical est assuré lors des rendez-vous de consultation fixés par votre médecin néphrologue.

- **Les cadres de santé** coordonnent l'organisation des unités et la mise en œuvre des soins infirmiers.
- **Les infirmier.es** spécifiquement formé(e)s aux techniques de dialyse, assurent les soins nécessaires en collaboration avec le médecin néphrologue.
- **Les aides-soignant.es** en centre d'hémodialyse accompagnent les infirmier(e)s lors des soins, contribuent à votre confort.

**EN CAS DE PROBLÈME URGENT, en dehors des heures d'ouverture de l'unité, vous pouvez contacter le numéro d'astreinte figurant sur la fiche spécifique de votre unité en annexe.**

• **Les agents de service hospitaliers** font partie intégrante de l'équipe pluridisciplinaire au service du patient. Ils assurent la décontamination de votre poste de dialyse après votre départ pour accueillir le patient suivant. Selon votre unité, cette équipe peut être en charge du circuit alimentaire (collations), du circuit du linge, du circuit des déchets et de l'entretien des locaux.

• **Le secrétariat médical** : la secrétaire médicale gère la tenue administrative de votre dossier médical et le planning de vos consultations. Elle assure également la production de tous les documents administratifs utiles à votre prise en charge en dialyse par la caisse de Sécurité sociale (attestation de présence, prescription des bons de transport,...). Lorsque vous partez en vacances dans une autre unité de dialyse, elle se charge d'envoyer tous les documents nécessaires à votre transfert et à la continuité de vos soins.

## Les Soins de Support

Un service d'accompagnement et de soutien regroupant les assistants sociaux, les diététiciens ainsi que les psychologues est à votre disposition pour toute demande, questionnement ou besoin, pour vous-même comme pour vos proches (enfants, conjoint, aidants).

- **LE/LA DIÉTÉTICIEN(NE) :**

L'arrivée en dialyse peut perturber l'appétit et les résultats biologiques. Ainsi, tout au long de votre parcours, le ou la diététicien(ne) vous propose un accompagnement nutritionnel personnalisé, respectueux de votre environnement de vie et répondant à vos besoins.

- **L'ASSISTANT(E) SOCIAL(E) :**

Pour vivre le mieux possible avec votre insuffisance rénale, l'assistant social peut vous accompagner et vous soutenir dans l'ensemble de vos démarches, vous orienter vers les bons interlocuteurs, vous informer sur vos droits et favoriser le maintien ou l'amélioration de votre autonomie.

- **LE/LA PSYCHOLOGUE :**

L'arrivée en dialyse et la répétition des séances impliquent souvent un déséquilibre de la vie quotidienne et peuvent se révéler envahissantes. Le psychologue, par l'accompagnement psychologique, s'oriente autour de ce changement de vie - souvent soudain et exigeant - pour vous permettre de vous diriger progressivement vers un nouvel équilibre et un mieux-être.

Chaque professionnel du service est identifié par un badge précisant sa fonction.



## Ils contribuent également à votre prise en charge

**Le bureau des entrées** situé au siège social de l'AURAL, 124, rue Villon 69008 Lyon est chargé de collecter les informations administratives vous concernant pour permettre la prise en charge financière de vos soins par la sécurité sociale. Pour toute interrogation, changement de situation, vous pouvez contacter le bureau des entrées :

> Tél : 04 72 68 84 21

> [comptabilite@auralyon.fr](mailto:comptabilite@auralyon.fr)

**Le service biomédical** est garant du bon fonctionnement des équipements qui vous sont mis à disposition. Les techniciens de dialyse assurent la maintenance des générateurs de dialyse, des lits, des fauteuils de dialyse et autres matériels biomédicaux, ainsi que la surveillance et la désinfection des traitements d'eau. Ils effectuent également des interventions sur les équipements courants : télévisions, luminaires, robinetterie,...

**Le service pharmacie** assure, sous la responsabilité de deux pharmaciens, la mise en sécurité pharmaceutique des patients lors de la dispensation, l'approvisionnement et le suivi thérapeutique des médicaments, dispositifs médicaux stériles et consommables nécessaires à la dialyse... Il veille également à la qualité de l'eau pour l'hémodialyse.

**Le service logistique** approvisionne l'ensemble des unités de soins et livre les patients à domicile.

Tous les professionnels de l'AURAL sont soumis au respect de la confidentialité.

## Pour votre confort, l'AURAL met à votre disposition :

- **des salles de dialyse équipées :**
  - Fauteuil ou lit modulable et réglable équipé d'une télécommande pour le manœuvrer.
  - Poste de télévision partagé avec prises personnelles pour connexion d'écouteurs.
  - Casque audio obligatoire pour votre tranquillité et celle de votre entourage.
  - Accès Wi-Fi.
- **une salle d'attente.**
- **un vestiaire pour vos effets personnels.**

Malgré l'attention des équipes de l'AURAL, des vols peuvent être commis dans l'enceinte des unités. Il est recommandé de laisser chez vous vos objets de valeur (argent, bijoux, ...). L'AURAL décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol, y compris sur les parkings.

**Soins et confort sont nos priorités  
pour mieux vous accompagner  
dans votre traitement**

## Prestations hôtelières

**Une collation** vous est servie dans toutes les unités durant votre séance de dialyse (vous trouverez en annexe les précisions sur cette collation).

**Le linge plat (draps, couettes ou couvertures)** vous est fourni lors de votre séance. Pour des raisons d'hygiène, nous vous remercions de ne pas apporter de couverture de votre domicile.



## Vers une dialyse durable...

**La dialyse est une activité à fort impact environnemental :** consommations d'eau et d'énergie importantes, utilisation majoritaire de matériels consommables, production importante de déchets, etc.

Initié en 2019 suite à une volonté forte de la Direction, le groupe Développement Durable - groupe de travail pluridisciplinaire - a eu pour mission première la réalisation d'un état des lieux permettant d'identifier 5 axes prioritaires :

- **Limiter l'impact écologique et l'exposition aux risques environnementaux :** optimiser et maîtriser nos consommations afin de réduire notre impact environnemental et notre exposition aux risques environnementaux.
- **Développer la mobilité éco-responsable**
- **Réduire la production et améliorer la gestion des déchets**
- **Sensibiliser aux achats responsables**
- **Promouvoir les soins éco-responsables :** Développer des soins plus responsables de l'environnement tout en maintenant une haute sécurité des soins.



## Le déroulement d'une séance de dialyse

Selon la modalité et la technique de traitement choisie, vous dialysez à l'AURAL ou à votre domicile.

### 1 PRÉPARATION

#### Hémodialyse

Si vous dialysez sur une fistule artério-veineuse, le lavage des mains et du bras sont impératifs avant le début de la séance.

Si vous dialysez sur un cathéter d'hémodialyse le lavage des mains est impératif et il est recommandé de porter des vêtements qui s'ouvrent facilement.

#### Dialyse péritonéale

Vous dialysez sur un cathéter de dialyse péritonéale, il est nécessaire de respecter les précautions d'hygiène qui vous auront été apprises.

Vous vous installez dans une pièce fermée, sans présence d'animaux. Vous-mêmes et toutes les personnes présentes doivent porter un masque pendant vos soins.

### 2 DÉROULEMENT DE LA SÉANCE

- Votre poids et votre tension sont mesurés.
- 2 aiguilles sont posées sur votre fistule ou les 2 branches de votre cathéter sont utilisées pour pouvoir filtrer votre sang grâce au générateur de dialyse.
- Une séance d'hémodialyse dure généralement 4 h à raison de 3 fois par semaine.

Deux modalités existent en dialyse péritonéale :

- La dialyse de jour, à raison de 4 échanges de poches par jour. La durée de chaque échange est de 30 minutes environ.
- La dialyse de nuit automatisée. Un appareil (cycleur) réalise les échanges automatiquement pendant la nuit.

Dans les deux cas, vous (ou une tierce personne) connectez des poches de dialysat à votre cathéter de dialyse.

### 3 PENDANT LA SÉANCE

Vous pourrez lire, regarder la télévision, écouter de la musique, manger, dormir, ...



### 4 À LA FIN DE VOTRE SÉANCE

Les 2 aiguilles sont enlevées, puis un temps de compression de 10 min est observé avant mise en place de pansements occlusifs. En cas d'utilisation d'un cathéter, le pansement du cathéter est refermé correctement. Votre tension et votre poids seront à nouveau contrôlés.

À la fin de l'échange, vous refermez le cathéter à l'aide d'un bouchon stérile en respectant les règles d'hygiène.

### 5 APRÈS LA SÉANCE

Entre deux séances de dialyse, certains signes d'alerte peuvent survenir et nécessitent une vigilance particulière, tels que l'apparition de fièvre (notamment chez les patients porteurs d'un cathéter), une chute de la tension artérielle, des difficultés à marcher ou tout autre symptôme inhabituel.

En cas de survenue de l'un de ces événements, il est important de ne pas attendre et de contacter rapidement votre médecin néphrologue et/ou l'unité de dialyse qui assure votre prise en charge. (numéro noté sur la carte AURAL)

## Qualité et sécurité des soins

**La qualité et la sécurité de votre prise en charge sont une priorité pour chaque professionnel de l'AURAL.**

Dans un souci constant d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de vos soins, un dispositif d'évaluation interne permet de s'assurer que les soins prodigués sont en adéquation avec la réglementation et les normes en vigueur.

Parallèlement, un dispositif d'évaluation externe menée par la Haute Autorité de Santé (HAS) permet également de conforter notre démarche interne et de certifier notre établissement.

Le rapport de certification de l'AURAL est disponible et consultable sur le site de l'HAS : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

### La satisfaction et l'expérience patient

Une enquête de satisfaction et d'expérience patient est réalisée tous les deux ans auprès des patients de l'AURAL. Votre participation à cette enquête est essentielle pour nous permettre de mesurer votre niveau de satisfaction ainsi que votre expérience et apporter des améliorations. Les résultats de ces enquêtes sont affichés dans les unités de dialyse ou consultables sur simple demande au service qualité de l'AURAL.

### Les indicateurs qualité publiés par le ministère de la santé

Vous pouvez prendre connaissance des résultats des indicateurs sur le site internet de l'AURAL : [www.auralyon.org/fr](http://www.auralyon.org/fr)

### La lutte contre les infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins (IAS) si elle survient au cours ou au décours de la prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative...) d'un patient, et si elle n'était ni présente ni en incubation au début de la prise en charge. Les IAS comprennent les infections nosocomiales (contractées dans un établissement de santé) et couvre également les soins réalisés en dehors des établissements de santé.

Diminuer ce risque et assurer à chaque patient une qualité des soins est une priorité à l'AURAL. Des actions d'évaluation sont régulièrement menées pour s'assurer de la conformité de nos pratiques et du respect de nos protocoles d'hygiène internes.

Le comité de lutte contre les infections liées aux soins définit un programme d'actions pour l'amélioration de la qualité des soins en matière d'hygiène,

de prévention du risque infectieux et du bon usage des antibiotiques. Responsable de la mise en œuvre de cette politique, il est assisté par l'équipe opérationnelle d'hygiène menant des actions de terrain au plus près des équipes grâce à un réseau de Référents Qualité Formation Hygiène.

### La lutte contre la douleur

La prise en compte de la douleur fait partie de nos engagements. Vous avez le droit de recevoir des soins visant à soulager votre douleur. Si vous avez mal, n'hésitez pas à en parler à votre médecin ou à l'équipe soignante.

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est chargé de promouvoir et de mettre en œuvre des actions de prévention et de surveillance de la prise en compte de votre douleur.

### Les dispositifs de vigilance

L'AURAL veille à la prévention, à l'analyse et au traitement des risques éventuels ou survenus lors de votre prise en charge grâce à un dispositif de vigilance spécifique à chaque domaine :

- PHARMACOVIGILANCE** > Médicaments
- AQUAVIGILANCE** > Qualité de l'eau
- MATÉRIOVIGILANCE** > Matériel biomédical
- HÉMOVIGILANCE** > Produits sanguins labiles et pratique transfusionnelle
- IDENTITOVIGILANCE** > Identification du patient.

#### L'identitovigilance

Elle a pour objectif de garantir que les soins et les actes réalisés le soient pour le bon patient. Elle repose sur une identification rigoureuse à chaque étape de la prise en charge, notamment par la vérification de votre identité à l'aide de documents officiels et de questions systématiques.

Cette vigilance partagée entre les professionnels et les patients contribue à la sécurité des soins et à la prévention des erreurs. Il est important de signaler toute erreur ou modification concernant vos informations d'identité à l'équipe soignante.

## Coût et modalités de remboursement

Le ministère de la santé fixe chaque année les tarifs de dialyse applicables par modalité de traitement. Ces tarifs sont affichés dans les unités de dialyse.

### Prise en charge des soins liés à l'insuffisance rénale

L'insuffisance rénale étant considérée comme une affection de longue durée (ALD), vous bénéficiez d'une prise en charge, par les caisses de sécurité sociale, des frais liés à votre maladie (dialyses, examens, médicaments).

Pour cela, votre médecin traitant établit un protocole de soins transmis au médecin conseil de votre caisse de Sécurité Sociale. Ce protocole est valable pour une durée déterminée et doit être renouvelé 3 mois avant chaque échéance.

L'attestation de droits remise par votre caisse d'assurance maladie doit être communiquée au bureau des entrées de l'AURAL. À défaut, les frais de dialyse seront à votre charge.

Conformément à la réglementation, vous devez toutefois acquitter la participation forfaitaire de 1 euro pour chaque consultation, acte médical, de radiographie ou de biologie, dans la limite d'un plafond annuel fixé à 50 euros.

Une franchise médicale plafonnée à 50 euros par an reste également à votre charge pour les frais suivants : médicaments, actes paramédicaux, transports sanitaires.

Les ressortissants étrangers qui ne bénéficient d'aucune couverture sociale doivent effectuer l'avance des frais sur la base d'un devis établi par le bureau des entrées.

Pour les patients à domicile qui ne bénéficient pas de l'intervention d'une infirmière, la caisse d'assurance maladie verse, une **indemnité compensatrice à tierce-personne**.

Le montant de cette indemnité est fixé chaque année par le ministère de la santé.

### Transports

Pour vos déplacements domicile/dialyse, le médecin néphrologue peut vous prescrire un transport sanitaire en fonction de votre état de santé.

Au regard de votre état de santé et de votre autonomie différents modes de transport sont possibles :

- Ambulances
- Assis professionnel (VSL, taxis conventionnés)
- Moyen de transport individuel
- Transport en commun.

Sous réserve du respect des règles de prescription, le coût du transport peut être pris en charge, selon les situations :

- soit par la sécurité sociale : dans ce cas, vous avez le libre choix de votre transporteur,
- soit par l'AURAL : le transporteur est alors choisi par l'AURAL.



La liste des taxis conventionnés est consultable auprès de votre caisse de sécurité sociale, sur [ameli.fr](http://ameli.fr) ou sur demande auprès des secrétaires médicales de l'AURAL.

Les transports à l'étranger ne sont pas pris en charge. Les transports pour vous rendre aux différents examens et aux consultations ne sont pas systématiquement pris en charge par votre caisse d'assurance maladie. Une entente préalable auprès de votre caisse d'assurance maladie est indispensable si les trajets sont supérieurs à 50 km.

### Transport partagé : une méthode conviviale, écologique et économique

Vous pouvez partager vos transports en taxi ou VSL avec d'autres patients. Parlez-en à votre médecin qui pourra, le cas échéant, vous prescrire ce mode de transport.

### Mes remboursements simplifiés (MRS)

Pour simplifier et accélérer le remboursement des frais d'utilisation du véhicule personnel ou des transports en commun, l'assurance maladie a mis en place un nouveau système simple et rapide : MRS.

Avec MRS, l'assuré peut déclarer en ligne ses frais : [www.mrs.beta.gouv.fr](http://www.mrs.beta.gouv.fr)

- il renseigne son trajet
- il prend en photo ses justificatifs (prescription, tickets péages/parking...)
- il valide sa demande.

Le transport est remboursé en moins d'une semaine.

## Les aides sociales liées à la dialyse

### La Carte Mobilité Inclusion

Selon le stade de votre insuffisance rénale, vous pouvez demander une reconnaissance de handicap qui peut vous ouvrir droit à la Carte Mobilité Inclusion avec plusieurs mentions possibles en fonction des besoins : « invalidité », « priorité », « stationnement ». Chaque mention ouvre droit à certains avantages, qu'ils soient fiscaux, priorité d'accès, de stationnement ou tarifs réduits.

Pour plus d'informations : [www.handicap.gouv.fr](http://www.handicap.gouv.fr)

### La reconnaissance de travailleur handicapé

Elle permet aux personnes en activité, en recherche de formation ou d'emploi de bénéficier d'un ensemble de mesures destinées à favoriser l'accès ou le maintien dans l'emploi et l'accès à la formation.

D'autres dispositifs légaux existent selon votre situation administrative, financière et sociale, vos besoins et votre âge. Vous pouvez contacter l'assistant social en cas de besoin, directement par téléphone ou par mail, ou par l'intermédiaire de tout professionnel en charge de votre suivi au sein de l'AURAL.

## Vos vacances : concilier vacances et dialyse, c'est possible !

Il existe de nombreuses unités de dialyse réparties dans toute la France mais aussi à l'étranger.

L'AURAL accueille de nombreux vacanciers dans ses différentes unités de la région Rhône-Alpes tout au long de l'année.

Quelle que soit la durée ou le lieu de votre séjour, vous devez anticiper et effectuer certaines démarches plusieurs mois avant votre date de départ.

**Pensez à informer les professionnels de l'AURAL le plus tôt possible. Ils vous guideront pour l'organisation de votre séjour et pour la transmission des éléments médicaux et administratifs de votre dossier.**

### Si vous dialysez dans une unité de dialyse

**Selon votre lieu de vacances, certaines démarches doivent être effectuées avant le départ :**

|                                             |                                                                                                                      | Destinations |                      |             |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|-------------|
|                                             |                                                                                                                      | France       | Europe (hors Suisse) | Autres pays |
| 2 à 3 mois avant votre départ               | Contactez l'unité de dialyse du lieu de vacances                                                                     | ✓            | ✓                    | ✓           |
| Dès que vous connaissez vos dates de départ | Informez votre unité de dialyse habituelle des dates d'absence                                                       | ✓            | ✓                    | ✓           |
| 2 à 3 mois avant votre départ               | Demandez la carte européenne de la Sécurité Sociale pour la prise en charge des séances de dialyse (hors transports) | ✗            | ✓                    | ✗           |
|                                             | Demandez un devis détaillé                                                                                           | ✗            | ✗                    | ✓           |
|                                             | Demandez la prise en charge des soins à la Sécurité Sociale                                                          | ✗            | ✓                    | ✓           |
|                                             | Demandez la prise en charge des transports pour se rendre en soins                                                   | ✓            | ✗                    | ✗           |
| A votre arrivée en dialyse                  | Payez les dialyses                                                                                                   | ✗            | ✗                    | ✓           |

### > Si vous partez dans un pays hors Union Européenne :

- Vous devez demander un devis détaillé à l'unité de dialyse du lieu de vos vacances.
- À réception du devis, remettez-le au cadre de santé ou aux infirmier(e)s de votre unité, pour transmission au secrétariat médical, lequel se chargera de faire une demande d'accord de prise en charge des séances à votre caisse de sécurité sociale. Votre caisse d'assurance maladie doit impérativement vous avoir envoyé le courrier d'accord avant votre départ. À défaut, vos séances de dialyse ne seront pas remboursées.
- Dans tous les cas, vous devrez effectuer le paiement de vos dialyses directement à l'établissement d'accueil.
- À votre retour, vous enverrez la facture acquittée ainsi que tout document susceptible d'être demandé par votre caisse. Gardez donc avec vous billets, passeport, factures de dialyse.

### Si vous dialysez à domicile

#### > En cas de départ sur le territoire français :

Si vous êtes en hémodialyse à domicile, vous

pouvez dialyser dans une unité d'hémodialyse à proximité de votre lieu de séjour. Si vous dialysez sur un appareil Nxstage ou Physidia, vous avez aussi la possibilité d'apporter votre machine et de vous faire livrer les consommables sur votre lieu de villégiature. Si vous êtes en dialyse péritonéale, il suffit d'avertir l'équipe soignante 2 mois à l'avance pour pouvoir être livré sur votre lieu de vacances.

#### > En cas de départ à l'étranger

Les modalités de prise en charge peuvent varier en fonction du pays de destination.

Que vous soyez en hémodialyse à domicile ou en dialyse péritonéale, renseignez-vous auprès de l'équipe chargée de votre suivi le plus tôt possible avant votre départ. Vous vous assurez ainsi que toutes les conditions soient réunies pour une prise en charge optimale sur votre lieu de villégiature.

**Dans tous les cas, l'assistant social de l'AURAL est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches.**

## La prise en charge médicamenteuse

Votre sécurité est au cœur de notre prise en charge. Lors de votre accueil, l'équipe médicale assure le suivi et la gestion de l'ensemble de vos traitements.

### Je suis dialysé(e), je suis co-acteur de ma sécurité

- Je signale l'ensemble des médicaments que je prends, j'apporte toutes les ordonnances et je signale immédiatement tout changement
- Je signale les médicaments ou plantes que je prends sans ordonnance.
- Je ne prends aucun médicament sans en informer le personnel soignant (risque d'interaction ou de surdosage).
- Je demande le nom du médicament, avant chaque administration orale ou injectable.
- Je signale si j'ai des difficultés à prendre mes médicaments (avaler, mâcher, injecter, etc...) ou si je ne les prends plus.
- Je ne modifie pas mon traitement sans en informer mon médecin

### Que ce passe-t-il pour mes traitements personnels délivrés par ma pharmacie de ville ?

- Si vous avez des **médicaments à prendre impérativement** pendant le temps de votre séance de dialyse sans possibilité de les décaler à un autre moment (médicaments anti-rejet, insuline, ...), vous devez en informer votre équipe soignante et médicale. Ces médicaments devront être remis à l'infirmier qui vous prend en charge. Ils vous seront restitués à la fin de la séance. Leur prise exceptionnelle pendant la séance devra être autorisée et prescrite par un médecin de l'AURAL. Vous êtes responsable des bonnes conditions de conservation des produits chez vous et durant le transport.
- Tous les autres traitements qui peuvent s'administrer à domicile, ou en service spécialisé, **ne doivent pas être apportés à l'AURAL**. Leur administration hors séances de dialyse, par un infirmier libéral, votre pharmacien ou un service dédié, pourra être organisée par le médecin prescripteur.
- **Les vaccins** peuvent être administrés au choix : par votre pharmacien, par une infirmière libérale, ou par votre médecin traitant. Dans tous les cas, il conviendra d'informer votre équipe soignante de dialyse, des vaccins réalisés pour qu'ils soient tracés dans votre dossier.

**Vos équipes soignantes sont à votre écoute si vous avez une quelconque question sur votre traitement.**

## La place et le rôle de l'entourage



Votre niveau d'implication dans l'accompagnement du patient relève d'une décision mutuelle entre vous et ce dernier. L'entourage doit respecter le choix du malade d'être ou non accompagné dans le traitement. Vous pouvez aussi refuser de prendre part au processus de soin. Vous n'avez pas à culpabiliser si tel est votre choix.

Si vous souhaitez échanger avec d'autres personnes, malades ou proches, touchées par l'IRC, dialysées ou greffées, vous pouvez contacter les associations dont vous trouverez les coordonnées dans l'annexe 1 page 34.

L'assistant social de l'AURAL est à votre disposition pour échanger et vous renseigner quant aux démarches à effectuer, et obtenir des soutiens en fonction des besoins et du contexte.

Sous réserve de l'accord de la personne prise en charge, l'équipe de soins est à votre disposition pour vous recevoir, répondre à vos questions et organiser au besoin une visite des locaux de dialyse. Si elle le souhaite, vous pouvez également accompagner la personne dialysée, ou lui rendre visite au cours d'une

séance sous réserve du respect des consignes qui vous seront données au préalable par l'équipe de soins.

Des journées spécifiques appelées « Journée des aidants » sont organisées plusieurs fois dans l'année par l'AURAL à Lyon.

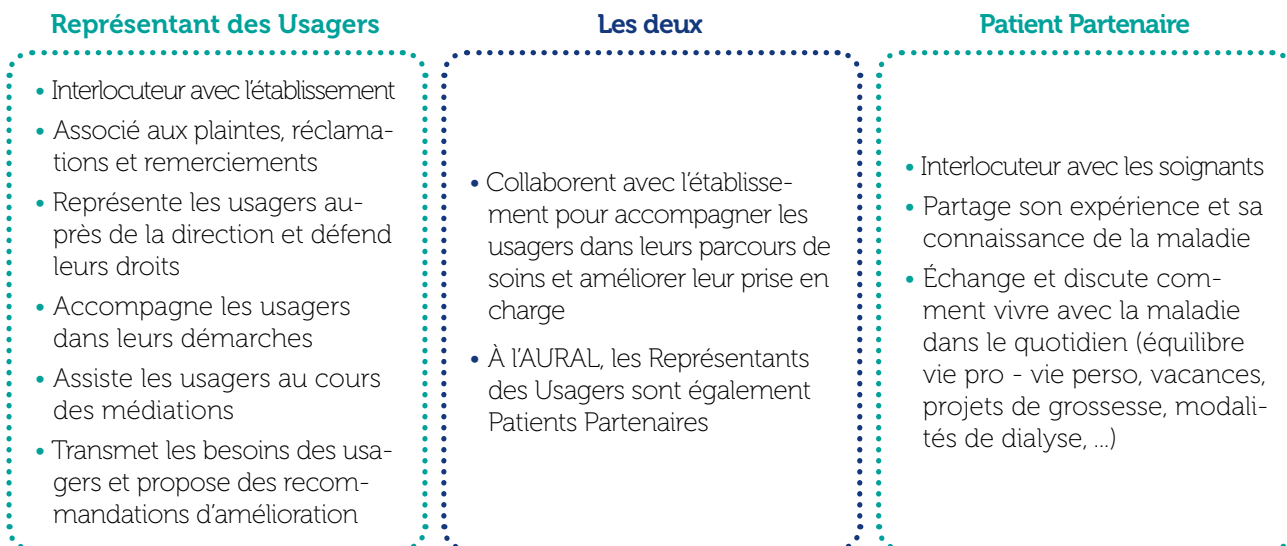
**N'hésitez pas à contacter le pôle domicile au 04 72 68 89 23 pour connaître les prochaines dates.**

Le médecin n'est habilité à vous renseigner sur l'état de santé du patient qu'avec l'accord de ce dernier. Le Code de la santé publique (art. L.1110-4) précise : « en cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches de la personne malade ou la personne de confiance reçoivent les informations nécessaires à leur permettre d'apporter un soutien direct à celle-ci, sauf opposition de sa part ».



## Patients Partenaires, représentants des usagers, quelles différences ?

Le Représentant des Usagers (RU) est un membre d'une association agréée. Il est formé pour représenter les usagers. Le Patient Partenaire (PP) est un patient atteint de maladie chronique. Il s'appuie sur son expérience pour partager son vécu avec d'autres patients chroniques.



Les coordonnées des Représentants des Usagers sont affichées dans votre centre de soins AURAL.

Si vous souhaitez échanger avec un patient partenaire, n'hésitez pas à solliciter votre équipe soignante qui pourra vous mettre en relation.

## La communication

### Le site web

Vous trouverez toutes les informations utiles en consultant notre site internet : [www.auralyon.org](http://www.auralyon.org)

### La Gazette, c'est bon pour le m'aural

La Gazette de l'AURAL est une revue trimestrielle dans laquelle vous trouverez des informations sur les actualités de l'établissement, des conseils diététiques, un glossaire des mots utilisés en dialyse mais aussi des jeux, des recettes, des idées de lecture...

La gazette c'est aussi et surtout un lieu d'expression pour les patients : témoignages, récits de voyage, poèmes...

Vos suggestions, impressions, avis, témoignages, propositions d'articles, de jeux... sont les bienvenus. N'hésitez pas à nous en faire part, nous pourrions les prendre en compte pour les prochains numéros.

**Pour cela, écrivez-nous par courrier :**  
**AURAL, Comité de rédaction de la GAZETTE,**  
**124, rue Villon - 69008 LYON**  
**ou par mail : [sebastien.porteret@auralyon.fr](mailto:sebastien.porteret@auralyon.fr)**



### Culture et Santé

Le dispositif « Culture et Santé » financé par des fonds publics dans le cadre d'appels à projets, permet d'organiser un partenariat privilégié entre les établissements de santé et les structures culturelles. Cette démarche contribue à repenser le soin dans une dimension plus humaine et à faire de la culture l'objet de tous.

L'AURAL participe à ce dispositif et met en place des actions culturelles et artistiques au profit des patients.

# Vos droits et obligations

Connaître vos droits.....p 27-29

Aptitude médicale de conduite ..... p 29

Comment exercer vos droits .....p 30-31

Les règles de vie à l'AURAL et vos obligations..... p 32



## Connaître vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

#### > Circulaire du 2 mars 2006

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.

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.

**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.

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.

**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.

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.

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.

**La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

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.

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.

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 (en plusieurs langues et en braille) sur le site internet : **www.sante.gouv.fr**

Il peut être également obtenu gratuitement sur simple demande auprès du service chargé de votre prise en charge.

### Événements indésirables graves associés aux soins (EIGAS)

Les événements indésirables graves associés aux soins (EIGAS) sont des situations rares pouvant survenir au cours d'une prise en charge et ayant des conséquences importantes pour le patient. L'établissement est engagé dans une démarche de prévention, de déclaration et d'analyse de ces événements afin d'améliorer en permanence la sécurité et la qualité des soins. Les patients et leurs proches peuvent signaler tout événement ou situation préoccupante à l'équipe soignante, qui restera à leur écoute.

## Information et Consentement éclairé

Vous avez le droit d'être informé(e) de façon la plus complète possible par les professionnels de santé qui vous suivent sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention proposés, sur leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, leurs risques fréquents ou graves, les alternatives possibles et les conséquences possibles d'un refus de soins.

Aucun acte ne peut être pratiqué sans votre consentement, hors le cas où votre état rend nécessaire cet acte auquel vous ne seriez pas à même de consentir (ex : urgence, inconscience).

Un document écrit vous sera remis lors de votre accueil pour valider votre consentement.

A tout moment vous pourrez retirer votre consentement après en avoir informé l'équipe médicale et de soins.

## Recherche clinique

Notre établissement contribue à la recherche clinique dans le respect des droits et de la sécurité des patients.

## Secret et partage d'informations

L'AURAL s'engage à respecter votre vie privée et le secret des informations vous concernant. L'ensemble du personnel est sensibilisé au respect de la confidentialité.

Pour assurer la fluidité, la qualité et la sécurité de votre parcours de soins, les professionnels intervenant dans votre prise en charge partagent, sauf opposition de votre part, des informations relatives à votre santé dans la limite de ce qui est strictement utile à la coordination ou à la continuité des soins.

## Informatique et libertés

Les informations recueillies lors de votre prise en charge feront l'objet, sauf opposition de votre part pour des raisons légitimes, d'un enregistrement informatique. Le droit d'opposition au traitement de données nominatives ne peut cependant pas s'exercer si ce traitement répond à une obligation légale.

À ce titre, vos données de santé à caractère personnel\* sont hébergées à l'extérieur de l'établissement, par le Centre Hospitalier Universitaire de Nantes, qui dispose d'un agrément spécifique délivré par le Ministre en charge de la Santé.

La finalité de cet hébergement consiste à :

- garantir la conservation, l'archivage et la sécurité de vos données de santé à caractère personnel,
- assurer le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de ces données,
- faciliter la gestion de votre dossier et assurer la facturation des séances, des actes, des consulta-

tions et la télétransmission des feuilles de soins à votre caisse de sécurité sociale,

- réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques.

Seuls les professionnels participant à votre prise en charge peuvent accéder aux données de santé hébergées, ainsi que le médecin DIM (Département de l'Information Médicale) de l'hébergeur, garant de la confidentialité et du respect des conditions légales d'accès à ces données.

L'accès est limité aux informations strictement nécessaires à la coordination, la continuité des soins, la prévention ou le suivi médical.

Ces mêmes données permettant la facturation peuvent faire l'objet d'une consultation aléatoire de traçabilité par le commissaire aux comptes dans sa fonction de certificateur des comptes annuels de l'établissement.

Dans le cadre de la loi et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation ou de portabilité du traitement des données vous concernant. Pour exercer ces droits, vous pouvez adresser une demande au Délégué à la Protection des Données de l'AURAL (DPO) : [dpo@auralyon.fr](mailto:dpo@auralyon.fr).

Un document écrit vous sera remis lors de votre accueil pour valider votre consentement.

Parallèlement, d'autres demandes de consentements plus spécifiques pourront vous être remis le cas échéant.

*\* Constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement.*

## Mon Espace Santé (Dossier Médical Partagé (DMP))

« Mon Espace Santé » est votre carnet de santé numérique gratuit et confidentiel. Il facilite votre suivi médical en conservant précieusement vos données de santé sur un serveur sécurisé. Il vous permet de les partager avec votre médecin traitant et tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Il permet aux professionnels de santé autorisés d'accéder aux informations utiles à votre prise en charge et de partager des informations médicales vous concernant :

- vos pathologies et allergies éventuelles,
- les médicaments que vous prenez,
- vos comptes rendus d'hospitalisation et de consultation,
- vos résultats d'examen (analyses biologiques, ...)

et toutes autres informations utiles à votre prise en charge, comme les coordonnées de vos proches à prévenir en cas d'urgence, etc.

### **L'AURAL alimente votre espace santé, mais vous en gardez le contrôle.**

Les professionnels de l'AURAL complètent votre espace santé, conjointement à votre dossier patient interne de l'établissement.

Vous avez toutefois la possibilité de vous opposer à cette alimentation ou d'en limiter le contenu.

Pour garantir la confidentialité de vos données, l'échange d'informations médicales par message-rie non sécurisée est interdit. L'activation de votre espace santé est recommandée afin de mieux suivre votre parcours de soins (sur [www.mones-pacesante.fr](http://www.mones-pacesante.fr)).

### **Promotion de la bientraitance**

L'AURAL s'engage à promouvoir la bientraitance envers les patients et leurs proches. La bientraitance est, avant tout, un climat de respect et de bienveillance qui implique tout individu (personnel, patients et visiteurs).

Les professionnels de l'AURAL se présentent à vous systématiquement afin que vous puissiez identifier clairement les intervenants de votre prise en charge.

Ils portent également une tenue dont la couleur per-

met d'identifier leur fonction. Les équipes veillent à prendre en compte vos besoins, vos attentes et votre consentement, dans un climat de confiance et de respect tout au long de votre parcours de soins.

L'AURAL s'inscrit dans une recherche d'équilibre entre les obligations d'un établissement de santé et la prise en compte du vécu de chacun.

Toutefois, si vous vous estimez victime ou témoin de maltraitance, parlez-en avec votre médecin, le responsable de l'unité, la direction de l'AURAL, l'assistant social, un représentant des usagers, ou toute autre personne en qui vous avez confiance. Vous pouvez également téléphoner au 3133 service spécialisé dans la lutte contre la maltraitance.

### **Information du patient en cas de dommage lié aux soins**

En cas de dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, vous seriez informé conformément au code de la santé publique, sur les circonstances et les causes de la survenue de ce dommage.

Cette information vous serait délivrée lors d'un entretien au cours duquel vous pourriez vous faire assister par toute personne de votre choix.

Si vous vous estimiez victime d'un dommage lié aux soins, parlez-en avec votre médecin.

## **Permis de conduire et visite médicale**

*La conduite d'un véhicule nécessite une aptitude physique, cognitive et sensorielle. Les conducteurs atteints de certaines affections médicales dont les personnes « souffrant d'insuffisance rénale au stade de suppléance » (personnes dialysées) sont soumis à un contrôle médical « obligatoire » afin de vérifier leurs capacités à la conduite, conformément à l'arrêté du 21 décembre 2005.*

### **En pratique...**

Le contrôle médical s'exerce auprès d'un médecin agréé (cf liste préfectorale).

Avant la consultation, il faut pré-remplir le Cerfa 14880\*02 intitulé « *Permis de conduire Avis médical* » accompagné du formulaire CERFA 14948\*01 « *Demande de permis de conduire – Format Union Européenne* » et répondre au questionnaire médical.

Il faut ensuite prendre rendez-vous avec le médecin agréé. Pour cette consultation il sera nécessaire de se munir :

- D'une pièce d'identité
- D'un permis de conduire
- Deux photos d'identité récentes

À l'issue de la visite, le médecin pourra émettre :

- Un avis d'aptitude
- Un avis d'aptitude temporaire ayant une durée de validité limitée
- Un avis d'aptitude avec mentions additionnelles ou restrictives à porter sur le permis de conduire
- Un avis d'inaptitude

Toute décision d'inaptitude ou d'aptitude avec restrictions peut faire l'objet de la saisie de la commission médicale d'appel. En cas de non-respect de cette obligation, les assurances pourraient notamment refuser de prendre en charge certains sinistres automobiles.

**Votre médecin référent à l'AURAL ainsi que l'équipe soignante peuvent vous informer et vous accompagner dans ces démarches.**

## Comment exercer vos droits ?

### Non divulgation de votre présence

Si vous ne souhaitez pas que votre présence dans l'établissement soit divulguée pendant votre séjour, vous pouvez en faire la demande par écrit auprès de votre médecin néphrologue ou du responsable de l'unité de dialyse. Un formulaire est à votre disposition au bureau des entrées ou auprès du secrétariat médical de votre unité.

### Désignation d'une personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et vous aider dans la prise de décisions concernant votre santé. Cette personne que l'AURAL considérera comme votre « personne de confiance », pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux.

Dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour connaître quelles auraient été vos décisions si vous aviez pu vous exprimer.

La désignation de la personne de confiance se fait par écrit. Un formulaire de désignation vous sera remis à votre arrivée à l'AURAL. Si toutefois vous ne l'avez pas reçu, n'hésitez pas à le demander à l'équipe chargée de votre suivi.

En cas de changement des coordonnées (adresse, téléphone) de votre personne de confiance, pensez à en informer l'AURAL.

À tout moment, vous pouvez annuler votre désignation ou changer de personne de confiance.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition auprès de votre équipe soignante ou sur le site web de l'AURAL : [www.auralyon.org](http://www.auralyon.org)

### Personne à prévenir

La personne à prévenir est la personne que vous choisissez pour être contactée par l'établissement en cas de besoin, notamment en situation d'urgence ou pour des questions pratiques liées à votre prise en charge. Elle peut être différente de la personne de confiance et n'a pas vocation à prendre des décisions médicales en votre nom. Vous pouvez à tout moment désigner ou modifier la personne à prévenir en informant l'équipe soignante.

### Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaudra sur tout autre avis non médical.

Les directives anticipées s'imposent au médecin, sauf :

- en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation
- lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Les directives anticipées peuvent être écrites sur papier libre comportant vos nom, prénoms, date et lieu de naissance. Elles sont datées et signées. Un modèle de directives est consultable sur le site :

[www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R44952](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R44952).

Un formulaire est également à votre disposition à l'AURAL pour vous aider à les rédiger.

Si vous n'avez plus la possibilité d'écrire, tout en restant capable d'exprimer votre volonté, vous pouvez faire appel à deux témoins dont la personne de confiance si vous l'avez désignée, pour attester que l'écrit est bien l'expression de votre volonté libre et éclairée.

Pour les personnes sous tutelle, l'autorisation préalable du juge ou du conseil de famille est nécessaire.

Les directives anticipées n'ont pas de limite dans le temps mais vous pouvez les annuler ou les modifier à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation. Vous pouvez les conserver vous-même, les confier à une personne de votre choix (personne de confiance, famille, médecin traitant...) ou à l'équipe de dialyse de l'AURAL pour qu'elles soient enregistrées dans votre dossier médical.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition auprès de votre équipe soignante.

## Accès à votre dossier médical

Un dossier médical informatisé est constitué pour chaque patient de l'AURAL. Ce dossier comporte vos résultats d'examens, vos comptes rendus de consultation, les prescriptions, les correspondances relatives à votre état de santé...

Vous avez la possibilité d'accéder à ces informations, soit sur demande écrite à l'établissement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement.

La consultation de votre dossier peut se faire sur place ou par l'envoi ou la remise de copies.

Pour cela vous devez formuler une demande écrite à l'AURAL, service juridique 124, rue Villon 69008 LYON.

Dès réception, nous vous adresserons un formulaire à compléter dans lequel vous devrez préciser :

- votre identité (en joignant une copie de votre pièce d'identité)
- les informations souhaitées
- les modalités de communication choisies.

### Consultation sur place

Possibilité d'accompagnement par un médecin, si vous le souhaitez.

### Remise ou envoi de copies

Délai de communication à compter de la réception de votre demande complète : entre 2 et 8 jours (2 mois pour les informations datant de plus de cinq ans).

Le médecin et le cadre infirmier de votre unité pourront vous renseigner pour toute question relative à l'accès à votre dossier.

**La durée de conservation de votre dossier médical est, sauf exceptions réglementaires, de 20 ans à compter de la date du dernier séjour.**

**L'archivage des dossiers est effectué en conformité avec la législation dans le respect de la sécurité et de la confidentialité. Sa consultation est gratuite.**

## Vos réclamations, éloges, ou propositions

Si vous souhaitez formuler une réclamation, nous vous invitons à vous rapprocher des responsables de service concernés afin de leur exprimer oralement vos griefs. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser une réclamation écrite à la direction de l'AURAL.

Votre réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (cf. articles R. 1112-91 à R. 1112-94 en annexe 2 page 34).

Selon les situations, une rencontre avec un médiateur vous sera proposée. Lors de cette rencontre, vous aurez la possibilité de vous faire accompagner d'un représentant des usagers.

Quel que soit l'objet de votre réclamation, l'AURAL s'engage à vous apporter une réponse personnalisée dans les meilleurs délais.

Nous sommes également à votre écoute pour toute proposition susceptible d'améliorer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Enfin, n'hésitez pas à nous faire part de votre satisfaction. Le personnel de l'AURAL y est sensible.

## La Commission Des Usagers (CDU)

La CDU participe à l'élaboration de la politique de l'AURAL en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des personnes malades et de leurs proches.

Elle a pour missions de :

- Veiller au respect de vos droits
- Formuler des propositions pour améliorer la qualité de votre prise en charge
- Faciliter vos démarches pour exprimer vos griefs
- Être informée sur l'ensemble des réclamations ainsi que des suites qui leur sont données
- Être informée des actions correctives en cas d'événements indésirables graves.

Elle peut avoir accès aux données médicales relatives aux plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée.

Ses membres sont soumis au secret professionnel.

Cette commission dans laquelle siègent vos représentants se réunit chaque trimestre. Vous pourrez consulter les comptes rendus de réunions sur les panneaux d'affichage de votre unité. Si vous dialysez à domicile, ce compte rendu vous sera remis au moment de la livraison des produits pharmaceutiques.

Si vous souhaitez contacter un représentant des usagers, la personne chargée des relations avec les usagers ou tout autre membre de la Commission des Usagers, vous trouverez leurs coordonnées sur une fiche annexe jointe au livret et sur les panneaux d'affichage des unités de dialyse.

## Charte du bien vivre ensemble

### L'AURAL s'engage à :

- > Accueillir les patients sans discrimination, dans le respect de la personne et de son intimité,
- > Proposer au patient la modalité de dialyse la mieux adaptée à son état de santé, en privilégiant le traitement de proximité et l'autonomie,
- > Assurer une continuité, qualité et sécurité des soins avec un accompagnement global dans le cadre des réseaux de santé et des chaînes de coopération associant tous les acteurs de santé concernés. (en partenariat avec les professionnels de santé de ville, les hôpitaux publics et cliniques de la Région),
- > Permettre le respect des croyances et des convictions des patients, tout en préservant le bon fonctionnement des unités, la qualité des soins, les règles d'hygiène et la tranquillité des autres personnes,
- > Mettre en œuvre une politique d'amélioration continue de la qualité, en mettant à disposition les évolutions thérapeutiques et techniques accessibles à notre établissement.

### Le patient s'engage à :

#### Fonctionnement du service

- > Respecter l'organisation des soins établie collectivement,
- > Respecter les jours et les horaires de début et de fin de dialyse et de consultations. En cas d'absence ou de retard à votre séance de dialyse, merci d'en informer le personnel le plus rapidement possible.
- > Respecter le personnel et les autres patients,
- > Respecter les règles de l'établissement,
- > Respecter la tranquillité de tous (éviter les comportements bruyants).

#### Les visites

Pour des raisons d'hygiène, les visites peuvent être autorisées de manière exceptionnelle en dehors des temps de branchements et de débranchements. Le personnel soignant vous précisera en amont les consignes à respecter.

#### Hygiène

Afin de prévenir tous risques infectieux, respecter les consignes suivantes :

- > Lavage des mains et du bras de la fistule pour l'hémodialyse,
- > Une tenue vestimentaire (y compris chaussures) propre, décente et si possible réservée à votre séance de dialyse (risque de projection de sang et de contamination),
- > La prise d'une douche à votre domicile avant toute séance de dialyse est recommandée.

En fonction de la situation sanitaire, des mesures complémentaires pourront être adoptées (port de masque, isolement, ...)

#### Tabac

Conformément à la législation en vigueur et aux règles de sécurité, il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans tous les locaux de l'AURAL

#### Substances interdites

L'introduction d'alcool ou de stupéfiants est interdite dans l'enceinte de l'établissement.

#### Téléphones mobiles

L'usage modéré du téléphone portable est toléré essentiellement pour les appels d'urgences. Afin de respecter la tranquillité des autres patients, il convient de limiter au maximum le nombre et la durée des appels téléphoniques pendant la séance et de veiller à rester discret (notamment avec casque et micro). Le téléphone doit être mis en mode silencieux ou vibreur au sein de l'établissement.

#### Sécurité

Pour votre sécurité et celle du personnel les accès aux unités sont sécurisés. Veillez à maintenir les portes d'entrée fermées.

#### Transports

Au regard de la prescription médicale, le transporteur reste au libre choix du patient, tout en respectant les règles de transport partagé. Néanmoins, les équipes restent à votre disposition afin d'échanger en cas de dysfonctionnement avec votre transporteur habituel.

**Tout comportement à caractère violent, sexuel, tout commentaire, geste ou sollicitation non désiré(e) est strictement interdit.**

**Le non-respect de ces règles est passible de mesures administratives et/ou judiciaires.**

## ANNEXE 1

### Pour vous accompagner, quelques adresses utiles

#### Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH)

##### AIN :

13, avenue de la Victoire  
01000 Bourg en Bresse Cedex  
Tél. : 0 800 888 444  
Site : [ain.fr/solutions-services-infos-pratiques/handicaps](http://ain.fr/solutions-services-infos-pratiques/handicaps)

##### ARDÈCHE :

2 bis, rue de la Recluse  
07006 PRIVAS  
Tél. : 0 800 07 07 00  
Site : [ardeche.fr/53-informations-et-demarches.htm](http://ardeche.fr/53-informations-et-demarches.htm)

##### DRÔME :

**Maison Départementale de l'Autonomie (MDA)**  
42 C, avenue des Langories  
26000 VALENCE  
Tél. : 04 75 79 70 09  
Site : [ladrome.fr/mon-quotidien/solidarites/la-maison-departementale-de-lautonomie](http://ladrome.fr/mon-quotidien/solidarites/la-maison-departementale-de-lautonomie)

##### HAUTE SAVOIE :

26, avenue Chevène  
74000 ANNECY  
Tél. : 04 50 33 22 50  
Site : [mdph74.fr/](http://mdph74.fr/)

##### ISÈRE :

15, avenue du Doyen Weil  
38010 GRENOBLE Cedex 1  
Tél. : 04 38 12 48 48  
Site : [annuaire.action-sociale.org/MDPH/MDPH-38.html](http://annuaire.action-sociale.org/MDPH/MDPH-38.html)

##### RHÔNE :

146, rue Pierre Corneille  
69003 LYON  
Tél. : 0 800 869 869  
Site : [mdmph.rhone.fr](http://mdmph.rhone.fr)

##### SAVOIE :

110, rue Sainte-Rose  
73000 CHAMBERY  
Tél. : 0 800 0 800 73  
(numéro vert gratuit depuis un fixe)  
ou 04 79 75 39 60  
Site : [mdph73.fr](http://mdph73.fr)

#### Accès aux droits, informations et formulaires en ligne

##### Service public

Site : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

##### France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes

29, rue de Créqui  
69006 LYON  
Tél. : 04 78 62 24 53  
Ligne téléphonique dédiée aux questions juridiques et sociales en lien avec les problématiques liées à la santé : 01 53 62 40 30  
Sites :  
• [auvergne-rhone-alpes.france-assos-sante.org](http://auvergne-rhone-alpes.france-assos-sante.org)  
• [france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://france-assos-sante.org/sante-info-droits)

#### Information sur les maladies rénales, promotion de la recherche et de la transplantation

##### Réseau de santé polyvalent LYRE

33, cours Albert Thomas  
69003 LYON  
Tél. : 04 78 76 58 40  
Site : [reseau-lyre.fr](http://reseau-lyre.fr)

##### Fondation du Rein

6, rue Villersexel  
75007 PARIS  
Tél. : 01 45 48 31 95  
Site : [fondation-du-rein.org/lafondation](http://fondation-du-rein.org/lafondation)

##### Société Francophone de Néphrologie, Dialyse et Transplantation

41, rue du lac  
Le Leona  
69003 LYON  
04 37 57 36 30  
Site : [sfndt.org](http://sfndt.org)

##### Fédération des Associations pour le Don d'Organes et de Tissus humains

France Adot  
373, rue de Périgueux  
16000 ANGOULÊME  
Tél. : 05 45 39 84 50  
Site : [france-adot.org/contact.html](http://france-adot.org/contact.html)

#### Associations d'usagers du système de santé agréées



##### France Rein Rhône Alpes :

183, rue des Salins  
73000 CHAMBERY  
Tél. : 09 50 93 15 72  
06 24 04 52 01  
Site : [www.francerein.org/region/rhone-alpes](http://www.francerein.org/region/rhone-alpes)

##### Guide pratique des personnes dialysées (2024 - France Rein)



[www.francerein.org/actualites/guide-pratique-des-personnes-dialysees-2](http://www.francerein.org/actualites/guide-pratique-des-personnes-dialysees-2)



##### Renaloo :

C/O Le Gymnase  
29 bis, rue Buffon  
75005 PARIS  
contact@renaloo.com  
Site : [www.renaloo.com](http://www.renaloo.com)

#### Pour les aidants

Sites :

- [aidants.fr](http://aidants.fr)
- [lamaisondesaidants.com](http://lamaisondesaidants.com)
- [www.vrf.fr](http://www.vrf.fr) (Villages Vacances Répit Familles)

## ANNEXE 2

### Examen des plaintes et réclamations

Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique

#### Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

#### Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

#### Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

#### Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

## Coordonnées des 20 centres de dialyse AURAL en Auvergne Rhône-Alpes

### OYONNAX (01)

2, route de Veyziat  
01100 OYONNAX  
Tél : 04 74 77 23 70

### ANNONAY (07)

9, rue Saint-Prix Barou  
07100 ANNONAY  
Tél : 04 75 67 56 61

### AUBENAS (07)

Centre hospitalier  
Avenue de Bellande  
07200 AUBENAS  
Tél : 04 75 35 62 47

### MONTÉLIMAR (26)

Quartier Beausseret  
26200 MONTÉLIMAR  
Tél : 04 75 53 45 17

### VALENCE (26)

169, boulevard du Maréchal Juin  
26000 VALENCE  
Tél : 04 75 43 73 87

### BOURGOIN-JALLIEU (38)

Centre hospitalier Pierre Oudot  
30, avenue du Médipôle  
38317 BOURGOIN-JALLIEU  
Tél : 04 69 15 79 00

### BOURGOIN-JALLIEU (38)

23, rue Louis Braille  
38000 BOURGOIN-JALLIEU  
Tél : 04 20 26 20 65

### ROUSSILLON (38)

130 rue du Dr. Jean-Paul Cayot  
38150 ROUSSILLON  
Tél : 04 74 11 08 84

### GLEIZÉ (69)

2, allée des Alpes  
69400 GLEIZE  
Tél : 04 74 02 92 10

### LYON (69)

103, grande rue Croix-Rousse  
Bâtiment X  
69004 LYON  
Tél : 04 78 39 04 79

### LYON (69)

124, rue Villon  
69008 LYON  
Tél : 04 72 68 89 00

### MEYZIEU (69)

3, rue Gambetta  
69330 MEYZIEU  
04 72 80 90 00

### ALBERTVILLE (73)

83, route de l'Arlandaz  
73200 ALBERTVILLE  
Tél : 04 79 31 52 85

### CHAMBÉRY (73)

112, rue de l'Iseran  
73000 CHAMBERY  
Tél : 04 79 68 40 67

### SAINT-ALBAN-LEYSSE (73)

142, rue de la Perrodière  
73230 SAINT-ALBAN-LEYSSE  
Tél : 04 79 85 99 78

### AMBILLY (74)

6 bis, rue Ravier  
74100 AMBILLY  
Tél : 04 50 38 18 18

### CONTAMINE-SUR-ARVE (74)

558, route de Findrol  
74130 CONTAMINE-SUR-ARVE  
Tél : 04 50 07 39 35

### METZ-TESSY (74)

Parc d'activité de la Ravoire  
74370 METZ-TESSY  
Tél : 04 50 51 36 03

### THONON-LES-BAINS (74)

« La lumière du Lac »  
18, boulevard de Bel Air  
74200 THONON-LES-BAINS  
Tél : 04 50 70 63 46

