



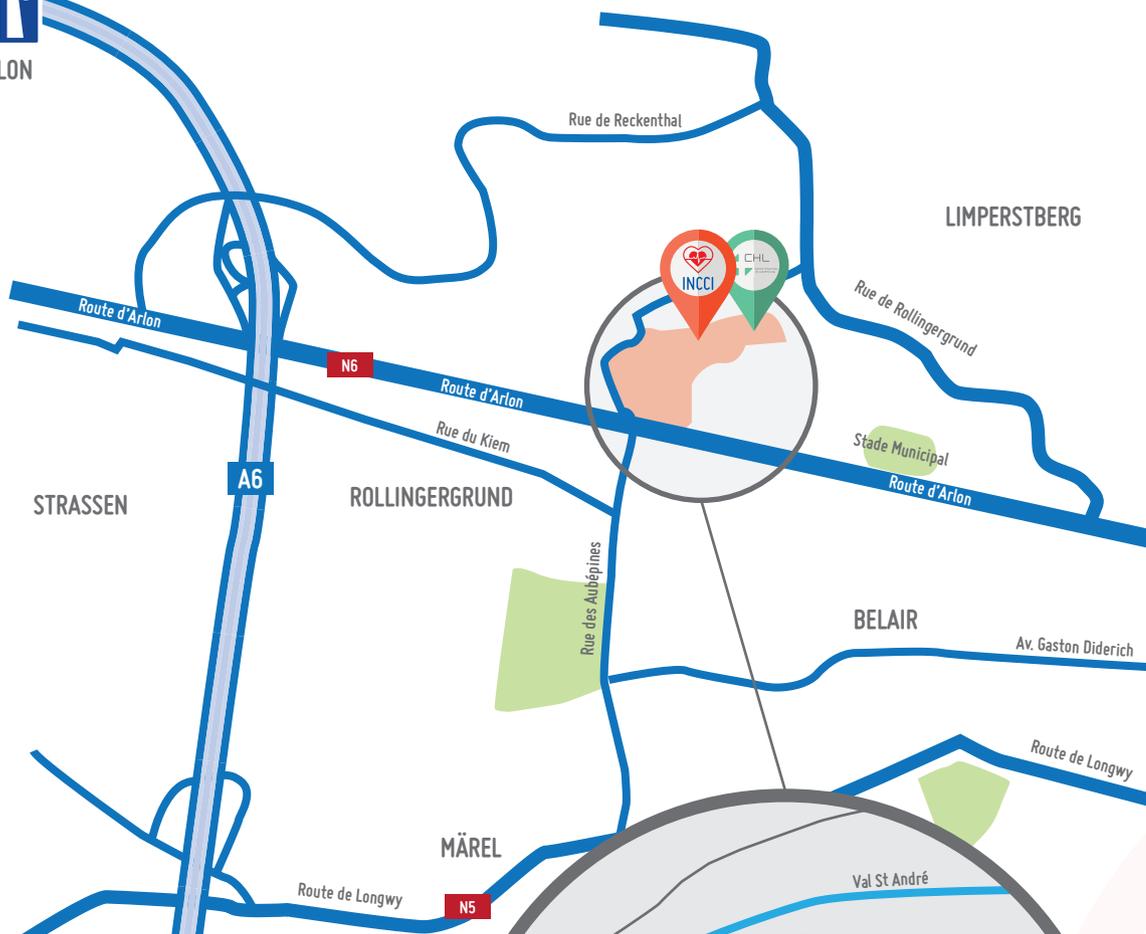
INCCI
HAERZ
ZENTER

institut national
de chirurgie
cardiaque et
de cardiologie
interventionnelle

Brochure d'accueil



ARLON



LIMPERSTBERG

STRASSEN

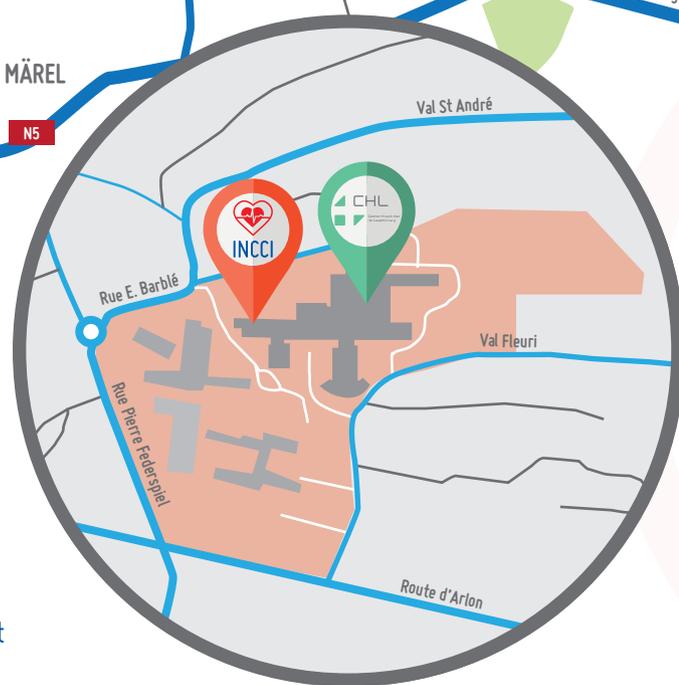
A6

ROLLINGERGRUND

BELAIR

MÄREL

ESCH/ALZETTE
METZ
TRÈVES



INCCI

2A rue Nicolas-Ernest Barblé
L-1210
LUXEMBOURG

Parking

Le parking du Centre Hospitalier de Luxembourg est à votre disposition (payant).

Bus

L'hôpital est desservi par les lignes de bus 13, 24 et 22.

Sommaire

Bienvenue	4
Votre identité vérifiée	5
Évitons les chutes	6
Précautions contre les infections	7
Prévention de la douleur	8
Traitements médicamenteux	9
Risques d'escarres	10
Votre avis est précieux	11
Facilités et services	12
Visites	13
Chirurgie Cardiaque	14
Cardiologie interventionnelle	18
Électrophysiologie interventionnelle	22
Prise en charge et facturation	26
Vos droits et devoirs	27
Dossier de soins partagé	35
Vos données personnelles	36
Informations utiles	39
Faire un don	40
L'amicale des patients de l'INCCI	41

Bienvenue

Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre établissement et vous remercions de votre confiance.

Dans un environnement moderne et technologique, l'INCCI souhaite être à votre écoute en vous assurant une prise en charge complète et personnalisée à forte composante humaine.

Forts de leur expérience, nos professionnels de santé apprendront à bien vous connaître au cours de votre séjour et pourront ainsi vous donner toutes les informations nécessaires au bon déroulement de ce dernier.

À tout moment, n'hésitez pas à les solliciter pour exprimer vos besoins et vos attentes concernant votre prise en charge, votre séjour chez nous, ou encore dans le cadre de l'organisation de votre sortie.

Retrouvez l'ensemble des informations
de l'INCCI à votre attention
sur notre site web : www.incci.lu



À l'INCCI votre cœur est
entre de bonnes mains

Votre identité vérifiée

Pour votre sécurité et la qualité de vos soins

Dès votre admission, vous portez un **bracelet d'identité** avec vos nom, prénom et date de naissance. En le gardant à votre poignet pendant tout votre séjour, vous contribuez à la sécurité de vos soins. Il aide à contrôler que vous recevez bien le traitement qui vous est prescrit.

Avec ce bracelet d'identité, l'INCCI souhaite améliorer votre prise en charge et éviter les erreurs.

Il est donc normal que votre identité (nom de naissance, prénom et date de naissance) **soit vérifiée à de nombreuses reprises lors de votre hospitalisation.**



Vous êtes le partenaire de votre sécurité :

Portez votre bracelet tout au long de votre séjour, il vous est également demandé de **vérifier** la bonne orthographe de votre nom et prénom et exactitude de votre date de naissance sur ce dernier. Si vous détectez une erreur, merci de la signaler immédiatement à l'équipe soignante afin d'effectuer les modifications nécessaires.

Si votre bracelet d'identification venait à être perdu ou dégradé avec une perte de lisibilité (après la douche par exemple), n'hésitez pas à en demander un nouveau auprès de l'équipe soignante.

N'hésitez pas à décliner votre identité spontanément à l'équipe soignante, si l'on ne vous pose pas la question.

Interrogez le personnel si un examen ou un soin prévu ne vous a pas été communiqué.

Votre participation est indispensable.

Évitons les chutes

Personne n'est à l'abri d'une chute, et le risque augmente considérablement avec l'âge et les problèmes de santé. Les personnes hospitalisées sont donc à très haut risque. À L'INCCI, nous sommes tous concernés par la mise en place de mesures simples pour prévenir les chutes, et le cas échéant, les blessures qui en découlent.

Que faire pour éviter de chuter ?

- › Utilisez les poignées et mains courantes à votre disposition dans votre chambre
- › Organisez votre espace pour un accès facile à vos aides à la marche
- › Mettez vos lunettes et/ou vos appareils auditifs, gardez les à portée de main.
- › Veillez à ce que votre environnement soit bien éclairé, évitez d'encombrer le passage.
- › Portez des chaussures adaptées : des chaussures et pantoufles à bouts ronds, sans lacet, fermées à l'arrière.
- › Placez le lit à la bonne hauteur pour vous lever : le bord supérieur du matelas doit se trouver à hauteur du genou.
- › Soyez attentif quand vous vous déplacez avec les appareillages de soins (pied à perfusion, sonde,...).
- › Demandez aux soignants de vous assister, notamment pour les activités telles que la douche.
- › Gardez la sonnette à portée de main et appelez quand vous avez besoin d'aide.
- › **Partagez vos antécédents de chute avec vos soignants.**



Précautions contre les infections

Afin d'assurer la prévention du risque infectieux, l'INCCI suit les recommandations de la cellule de Prévention des Infections Nosocomiales (UPI - CHL) qui veille au respect des précautions générales et aux bonnes pratiques.

L'hygiène des mains :

En tant que patient, n'oubliez pas de vous laver les mains régulièrement avec du savon et surtout :

- › lorsque vos mains sont sales
- › après être allé aux toilettes,
- › avant chaque repas,
- › avant et après avoir reçu de la visite
- › après vous être mouché.

Encouragez vos visiteurs à se laver les mains ou à se désinfecter les mains à l'aide d'une solution hydroalcoolique.

Préparation avant une intervention :

Suivez minutieusement le **protocole de préparation de la peau** avant une opération : des instructions précises sur la douche préopératoire et la dépilation selon le besoin vous seront transmises par le personnel soignant.



Prévention de la douleur

Votre confort post-opératoire : notre priorité.

Après une opération, des douleurs peuvent apparaître, c'est ce que nous appelons les «douleurs post-opératoires». Nous sommes là pour vous informer afin de gérer, soulager ces douleurs et vous conseiller.

Dès votre réveil, suite à votre intervention, votre douleur sera évaluée régulièrement et des traitements seront mis en place jusqu'à disparition totale de cette dernière.

L'équipe médicale et paramédicale met à votre service un maximum de méthodes médicamenteuses et non médicamenteuses afin que la douleur et les inconforts soient les moins présents possible durant votre séjour et lors de votre rééducation.



Vos traitements médicamenteux

Il est essentiel de nous informer sur les médicaments que vous prenez au quotidien, incluant ceux que vous auriez achetés en vente libre. Vous pouvez **tenir une liste** régulièrement mise à jour de vos traitements pour informer facilement les professionnels de santé.

N'hésitez pas à nous interroger au sujet des traitements prescrits au cours de votre hospitalisation. Il est important que vous connaissiez les nouveaux médicaments qui vous ont été administrés ainsi que leurs effets indésirables éventuels.

Notez avec attention les conseils sur le bon usage des médicaments que l'on vous prescrit. En effet des recommandations importantes sont à respecter notamment sur les dosages, les prises, les effets et la conservation de ces derniers.



Votre retour nous importe

Faites nous part des effets indésirables que vous pourriez ressentir lors de l'administration d'un traitement médicamenteux. Votre retour est essentiel pour vous garantir du confort lors de votre traitement.



Maîtriser le risque d'escarres

Une escarre est une blessure provoquée par une compression de la peau des muscles et des vaisseaux écrasés entre une surface dure (par ex. un matelas, un fauteuil) et votre squelette. Elles apparaissent lorsque l'on reste dans une position assise ou couchée sans bouger de façon prolongée.

Les escarres peuvent être très douloureuses, et provoquer un potentiel rallongement de votre séjour à l'hôpital. Les premiers signes sont la douleur et la rougeur au point de compression. Les escarres apparaissent fréquemment au niveau du siège, des talons et des coudes.

Le risque est accru lorsqu'on est:

- › alité(e) et immobile
- › dans la difficulté de se nourrir ou de boire
- › sujet à de l'incontinence
- › affecté par certaines maladies.

Que faire pour éviter les escarres ?

- › Mobilisez vous souvent, essayer de marcher le plus fréquemment possible : si besoin demandez de l'aide pour le faire.
- › Changer de position, se mobiliser, même très peu, peut soulager la pression.
- › Évitez les frottements et le contact avec des objets qui pourraient vous blesser (épingles à cheveux, miettes de pain, plis dans les draps...)

- › Ne glissez pas dans votre lit et utilisez des oreillers pour maintenir une bonne position.
- › Si vous souffrez d'incontinence, une toilette intime est indispensable.
- › Protégez votre peau si besoin avec de la crème, n'hésitez pas à solliciter l'équipe soignante
- › Mangez et buvez bien. Ayez un bon apport de protéines. Une alimentation mal équilibrée augmente le risque de développer des escarres.

Votre avis est précieux

Suite à votre prise en charge, vous pourrez remplir notre questionnaire de satisfaction. Ce retour d'expérience patient est important pour nous, qu'il soit positif ou négatif. Vos témoignages et avis contribuent à l'amélioration globale de la sécurité et du bien être des patients.

Vous pouvez accéder au formulaire en ligne via le QR code suivant :



Nous vous invitons également à signaler tout incident qui a ou aurait pu avoir un impact sur votre personne lors de votre séjour.

Le signalement de ces événements est indispensable pour mettre en place les meilleures mesures afin d'éviter qu'une nouvelle situation indésirable se présente.

Facilités et services

Nous vous proposons différents services pour rendre votre séjour plus agréable :

Télévision et téléphone

Un système intégré **TV/téléphone est disponible gratuitement**. Pour appeler l'extérieur, composez le 0.

Téléphone mobile

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre **mobile en mode silencieux**.

Objets de valeur

Nous vous recommandons de n'apporter **que des objets strictement nécessaires** à votre séjour. Vous pouvez déposer des valeurs dans un coffre de l'admission. À défaut de cette précaution, l'INCCI décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Wifi

Vous disposez via le Centre Hospitalier d'un accès **Wifi libre et gratuit**. En créant un compte via l'interface du réseau suivant :



Autres Services

Le Centre Hospitalier vous propose également divers services, notamment un restaurant ouvert aux membres du personnel mais également accessible aux patients et visiteurs, ainsi que des salons de consommation offrant des boissons et de la petite restauration.

Un kiosque, un point poste, et un distributeur de billets sont également à votre disposition dans le hall d'accueil du CHL.

Visites

Vous pouvez recevoir parents et amis tous les jours de la semaine. Veuillez cependant à respecter les horaires de visite et à éviter les bruits excessifs afin de respecter la tranquillité et le repos des malades.

Visites aux soins normaux

De 15:00 à 20:00

Visites aux soins intermédiaires

De 15:00 à 19:00

2 personnes par chambre maximum

Les enfants de moins de 15 ans n'ont pas accès aux soins intermédiaires.

Visites aux soins intensifs

De 17:00 à 19:00

Les horaires de visites aux soins intensifs peuvent être adaptées sous certaines conditions, merci de vous rapprocher du personnel soignant pour de plus amples renseignements.

Numéros utiles :

**Soins normaux et
intermédiaires:**

+352 26 25 50 43

Réanimation :

+352 26 25 50 55



Documents à fournir pour votre hospitalisation :

Afin de préparer votre admission, présentez-vous au Bureau d'accueil au 1er étage de l'INCCI munis des documents suivants:

- › une pièce d'identité (avec nom de naissance, prénom, date de naissance et sexe)
- › votre carte de sécurité sociale, carte européenne (si patient étranger)
- › les documents médicaux en votre possession (échographies, coronarographies, résultats d'exams sanguins, IRM, Scanner, ordonnance médicale avec vos médicaments...)

Votre séjour en Chirurgie cardiaque

Lors de votre hospitalisation pour votre intervention en chirurgie cardiaque vous allez être pris en charge dans différents services, le parcours standard est détaillé en p.16.

Pré-hospitalisation

Avant votre hospitalisation, une consultation de Pré-hospitalisation est en général organisée afin de constituer votre dossier médical. Durant cette consultation, vous serez pris en charge par une infirmier(e), un médecin anesthésiste et un kinésithérapeute spécialement dédiés à ce service. Cette consultation sert entre autre à la réalisation de différents examens et à vous fournir des explications sur le déroulement de votre intervention chirurgicale.

Votre chambre

Vous pouvez bénéficier d'une chambre simple (prestations 1^{ère} classe) **sur demande**. Cette prestation occasionnera un supplément tarifaire pour votre hospitalisation non prise en charge par la Caisse Nationale de Santé.

Visiteurs

Durant le séjour en **soins intermédiaires/normaux** les visites sont autorisées (voir les horaires et détails page 13) , avec une limite de deux personnes par chambre afin de vous assurer une bonne récupération et du repos.

Votre famille peut obtenir des informations pendant votre séjour en **soins intensifs** par le biais du numéro de téléphone: +352 2625 5055. Les visites sont autorisées sauf le jour de votre opération. En cas d'isolement, le visiteur devra se diriger vers l'équipe soignante qui lui expliquera les précautions particulières à prendre.

Votre parcours en chirurgie cardiaque :

1 PRÉ-HOSPITALISATION

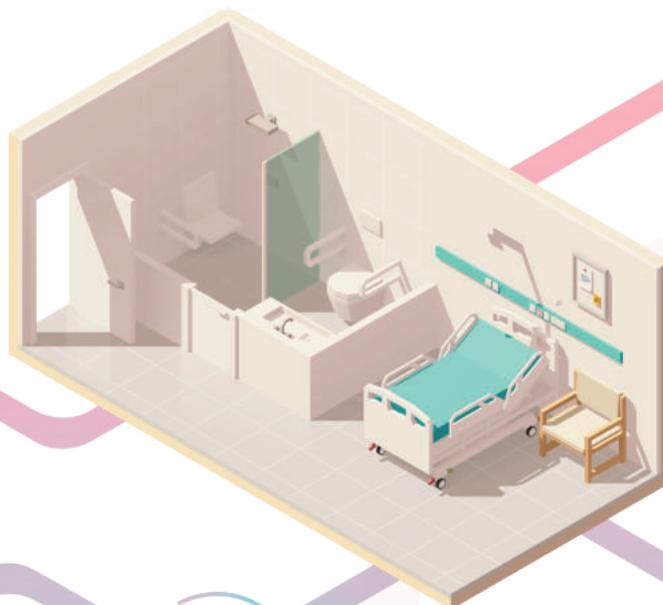
- > Constitution de votre dossier médical en présence d'une infirmière, d'un anesthésiste et d'un kinésithérapeute.
- > Explications à propos de votre intervention
- > Planification des examens nécessaires



2 ADMISSION

La veille de l'intervention :

- > Réception de votre bracelet d'identification
- > Visite du chirurgien et de l'anesthésiste
- > Prémédication possible
- > Préparation et douche pré-opératoire
- > Vous serez à jeûn à partir de minuit
- > Vérification/recueil de vos consentements



7 SORTIE

- Retour à votre domicile, vers un hôpital ou un centre de rééducation cardiaque, 7 à 10 jours après votre opération.
- > un rdv de consultation avec le chirurgien est fixé afin d'assurer votre suivi

6 SOINS INTERMÉDIAIRES/NORMAUX

- > Maintien de la surveillance
- > Récupération progressive de votre autonomie

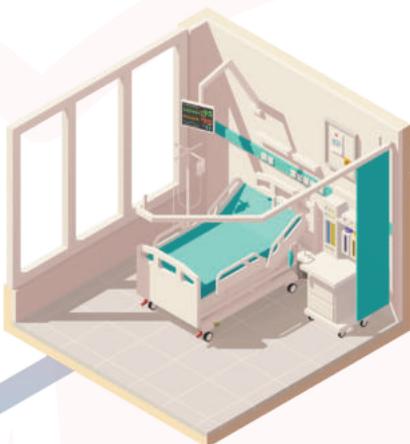
3 JOUR DE L'INTERVENTION

- > 2^{ème} douche pré-opératoire
- > Prémédication possible
- > Branchement d'une perfusion et des différents appareils de contrôle.



4 INTERVENTION

- > Anesthésie
- > Mise en place du matériel et instruments nécessaires
- > Vérifications, contrôles avant le début de l'intervention
- > Début de l'intervention
- > Surveillance constante par l'équipe médicale et paramédicale



5 SOINS INTENSIFS

Suite à l'opération :

- > Contrôle et surveillance continus de vos paramètres vitaux
- > À votre réveil des appareils sont encore connectés et en activité (nombreux câbles)

1^{er} jour post opératoire :

- > 1^{er} lever
- > Reprise de l'alimentation
- > Début de la kinésithérapie



Documents à fournir :

Afin de préparer votre admission, présentez au secrétariat d'accueil au bureau 17 (entrée principale du CHL, 1^{er} étage, à proximité du service de radiologie) :

- › une pièce d'identité (avec nom de naissance, prénom, date de naissance et sexe)
- › votre carte de sécurité sociale, carte européenne (si patient étranger)
- › les documents médicaux en votre possession (lettre du médecin, échographies, coronarographies, résultats d'examen sanguins, IRM, Scanner...)
- › votre dernière prescription avec la liste de vos médicaments (ordonnance médicale).

Votre séjour en

Cardiologie Interventionnelle

Consignes avant l'examen

La durée de votre séjour est en moyenne de 3 à 6 heures. Nous vous conseillons d'enlever tous vos bijoux, piercings et d'apporter le strict minimum d'argent liquide.

Vous devez être à jeun au moins 4 heures avant l'examen, sauf médicament prescrit par votre médecin. Une douche pré-examen devra être prise le matin de l'intervention.

Il est important de nous communiquer la liste de votre traitement médical journalier en cours. En cas de diabète, d'allergie ou de traitement anticoagulant, veuillez informer au personnel soignant. En cas de grossesse, veuillez en faire part également au personnel soignant.

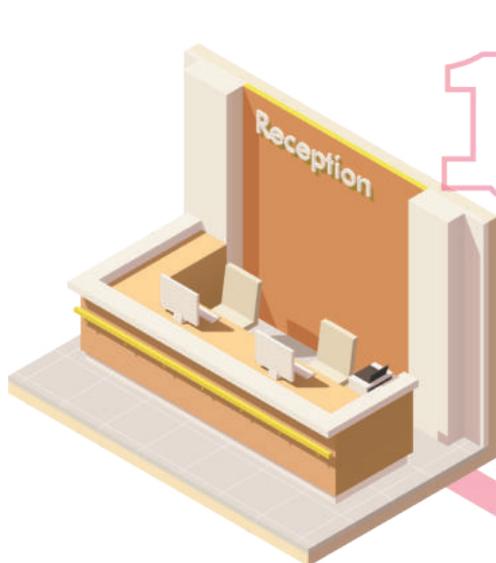
Si vous êtes déjà hospitalisé dans un autre hôpital, notre département s'occupera de l'organisation de votre examen.

Les examens que nous réalisons

- › **La coronarographie** : une technique d'imagerie médicale utilisée pour visualiser les artères coronaires en cas de suspicion de maladie coronarienne.
- › **L'angioplastie coronaire** : l'intervention qui consiste à traiter une artère coronaire rétrécie, avec l'implantation éventuelle d'un stent.

La pose de Pace Maker/Défibrillateur/Holter implantables sont des actes réalisés par un cardiologue et/ou avec un chirurgien. Ces actes sont effectués au bloc opératoire de l'INCCI.

Votre parcours en cardiologie interventionnelle :



- 1** **ACCUEIL**
1er étage → bureau 17
(entrée principale du CHL à proximité du
service de radiologie)
> Remise d'un bracelet d'identification.



- 2** **INSTALLATION EN SALLE DE SURVEILLANCE :**
- > Mise à jour votre dossier médical
 - > Explications à propos de l'intervention
 - > Pose d'une perfusion et prise de sang (si besoin)
 - > Préparation du point d'accès nécessaire à l'examen ou à l'intervention
 - > Électrocardiogramme
 - > Recueil de votre consentement



3 EXAMEN / INTERVENTION

- > Transfert et installation en salle d'examen
- > Examen / intervention



4 RETOUR EN SALLE DE SURVEILLANCE

- > Suivi régulier de vos paramètres vitaux
- > Repas léger
- > Explication des consignes de sécurité

Accès au cardiolounge

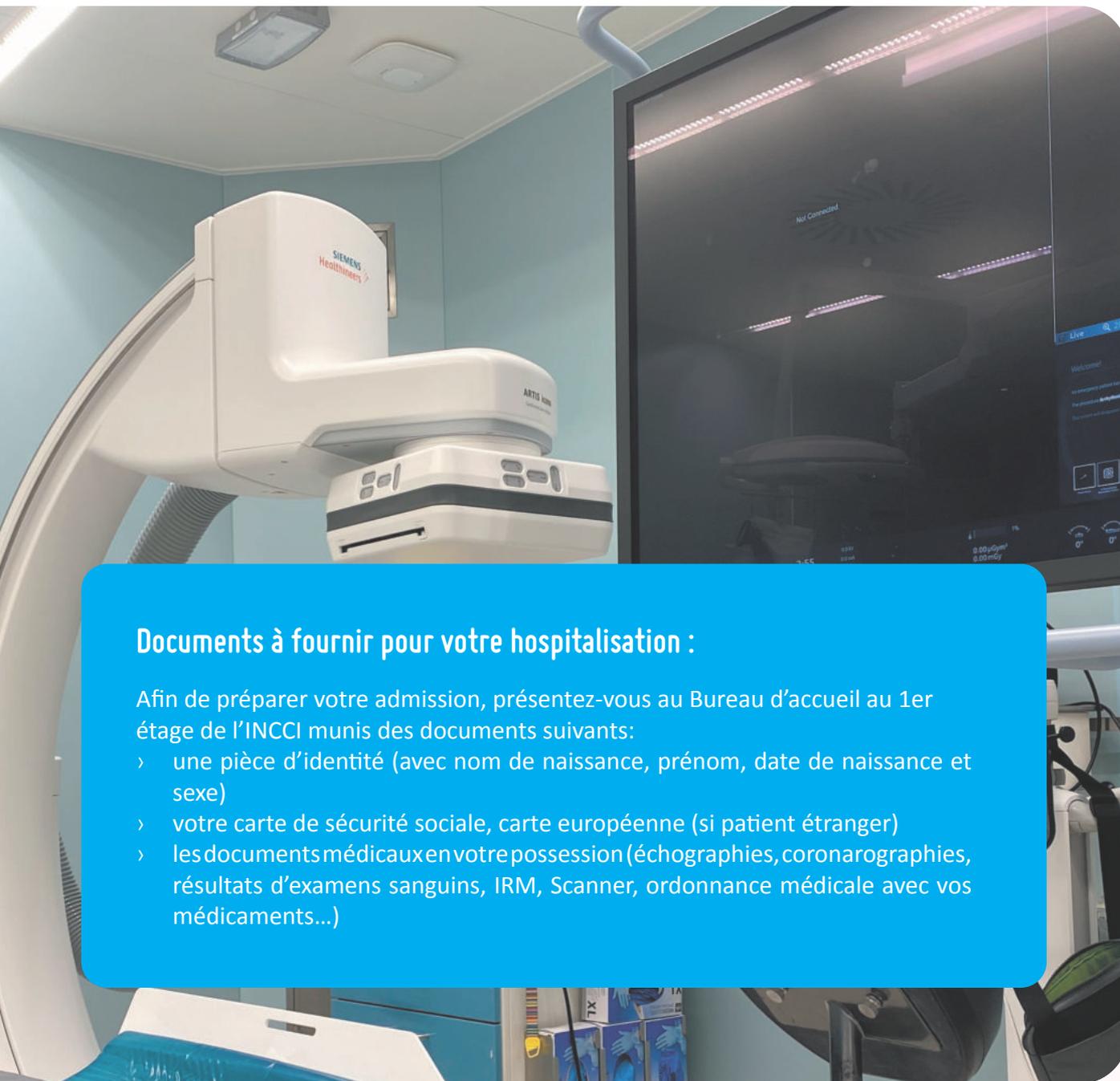
- > Espace salon de restauration et de détente

5 SORTIE

- > À l'issue de la période de surveillance
- > Retour à domicile
(recommandé avec un accompagnateur)

ou

- > Transfert pour hospitalisation si nécessaire



Documents à fournir pour votre hospitalisation :

Afin de préparer votre admission, présentez-vous au Bureau d'accueil au 1er étage de l'INCCI munis des documents suivants:

- › une pièce d'identité (avec nom de naissance, prénom, date de naissance et sexe)
- › votre carte de sécurité sociale, carte européenne (si patient étranger)
- › les documents médicaux en votre possession (échographies, coronarographies, résultats d'exams sanguins, IRM, Scanner, ordonnance médicale avec vos médicaments...)

Votre séjour en

Électrophysiologie interventionnelle

Notre service se situe au 1er étage du Bâtiment de l'INCCI au sein du bloc opératoire de chirurgie cardiaque. Vous devez vous présenter au secrétariat de chirurgie cardiaque ou au desk infirmier du service des soins normaux. Notre service est composé d'une salle d'examen et d'une salle de surveillance de 3 lits. Nous disposons également d'un petit espace de restauration et de divertissement (ouvert de 7h00 à 19h45 du lundi au vendredi).

Pré-hospitalisation

Une consultation de Pré-hospitalisation est organisée afin de constituer votre dossier médical. Durant cette consultation, vous serez pris en charge par une infirmier(e), un médecin anesthésiste et un kinésithérapeute spécialement dédiés à ce service.

Les examens que nous réalisons

- › **L'étude électrophysiologique** : un électrocardiogramme en direct à l'intérieur du cœur pour mettre en évidence des troubles de conduction (électrique) ou des troubles du rythme cardiaque.
- › **L'ablation** : le traitement de l'arythmie diagnostiquée par l'application de radiofréquence (technique d'ablation par le chaud), cryothérapie (technique d'ablation par le froid) ou par électroporation (par délivrance de courant de haute intensité) qui sera choisie par le rythmologue qui vous prend en charge en fonction de votre type d'arythmie.

Votre séjour

La durée de votre séjour est en moyenne d'une durée de 3 à 6h. Nous vous conseillons d'enlever tous vos bijoux, piercings et d'apporter le strict minimum d'argent liquide. Si vous aimez lire ou écouter de la musique, vous pouvez apporter le nécessaire uniquement lors du passage dans le petit espace de restauration et de divertissement.

Votre parcours en électrophysiologie :

1

PRÉ-HOSPITALISATION

- > Constitution de votre dossier médical en présence d'une infirmière et d'un anesthésiste.
- > Explications à propos de votre intervention
- > Planification des examens nécessaires



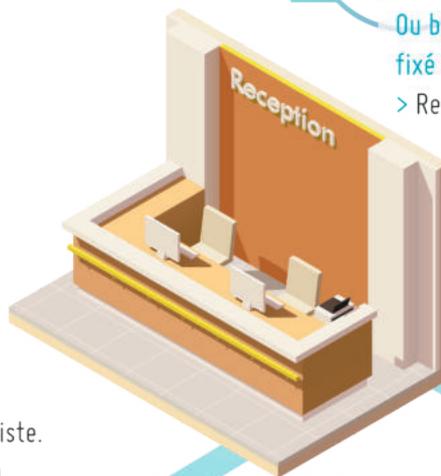
2

ACCUEIL

Secrétariat de chirurgie cardiaque, 1^{er} étage bâtiment INCCI.

Ou bureau infirmier si votre rendez-vous est fixé avant l'ouverture du secrétariat.

- > Remise d'un bracelet d'identification.



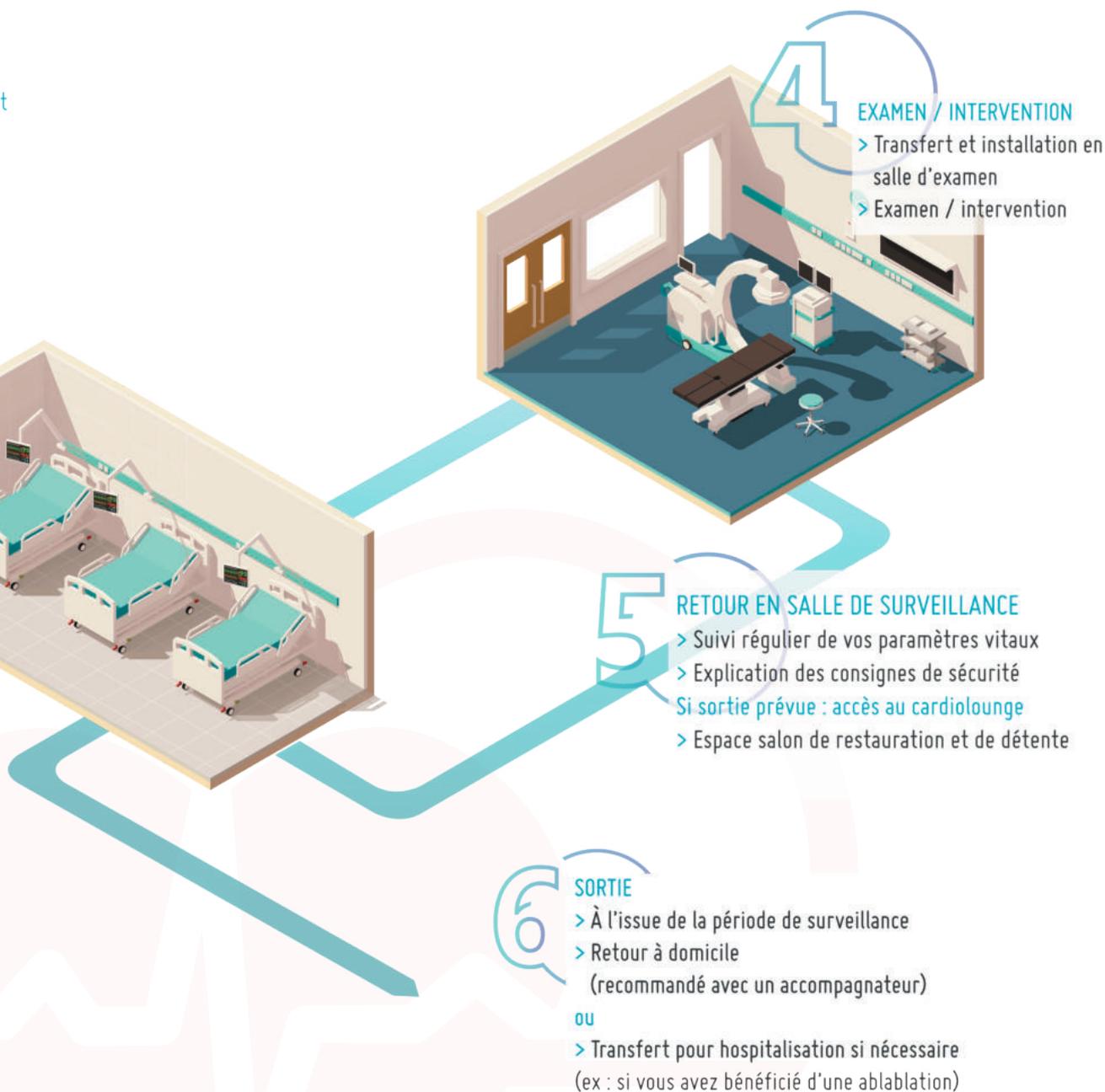
3

INSTALLATION EN SALLE DE SURVEILLANCE :

- > Mise à jour de votre dossier médical
- > Explications à propos de l'intervention
- > Pose d'une perfusion et prise de sang (si besoin)
- > Préparation du point d'accès nécessaire à l'examen ou à l'intervention
- > Électrocardiogramme
- > Recueil de votre consentement



t



Prise en charge et facturation

Prise en charge

Une participation journalière reste à charge de l'assuré, à l'exception des séjours pris en charge par la Caisse Nationale de Santé ou si vous êtes affilié auprès de la Caisse Médico-Complémentaire Mutualiste.

Les personnes protégées, à l'exception des enfants de moins de 18 ans accomplis, participent à leur entretien en milieu hospitalier stationnaire pour chaque journée d'hospitalisation entamée jusqu'à concurrence d'un maximum de 30 journées par année calendrier selon l'Alinéa 2 de l'article 142 des statuts de la Caisse Nationale de Santé :

Si vous êtes affilié auprès d'une caisse de maladie étrangère, veuillez apporter votre carte européenne d'assurance maladie ou les formulaires S2, DA1 afin que le coût de votre séjour soit pris en charge. Remettez ce formulaire à la secrétaire lors de votre entrée à l'INCCI.

Si votre séjour à l'hôpital dépasse 3 jours et si la facture des honoraires médicaux par spécialité est supérieure à 100 €, la facture des honoraires médicaux est directement prise en charge par la Caisse Nationale de Santé.

La facture définitive relative à votre participation vous est adressée par voie postale.

Si vous n'êtes affilié à aucun organisme d'assurance, un devis sera établi et vous devrez payer un acompte dont le montant correspondra aux examens et soins prévus.

Si vous souhaitez être hospitalisé dans **une chambre particulière, vous devez en faire la demande.** Elle pourra vous être attribuée en fonction des disponibilités. Un supplément est à la charge du patient qui n'est pas remboursé par la Caisse Nationale de Santé et qui varie selon l'indice du coût de la vie.

Droits et devoirs du patient

Les droits et devoirs des patients reprennent les éléments essentiels de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et devoirs des patients et du règlement interne de l'INCCI.

Droits du patient

Accès aux soins

Le patient a droit à un accès égal aux soins que requiert son état de santé. Ces soins sont organisés de façon à garantir leur continuité en toutes circonstances.

Respect mutuel, dignité et loyauté

Le patient a droit à la protection de sa vie privée, à la confidentialité, à la dignité et au respect de ses convictions religieuses et philosophiques. (art.3)

Qualité

Les soins de santé sont prodigués de façon efficace et sont conformes aux données acquises de la science et aux normes légalement prescrites en matière de qualité et de sécurité. (art.4)

Libre choix du prestataire de soins de santé

Chaque patient a le droit de choisir librement le prestataire de soins de santé par lequel il désire être pris en charge en vue de la prestation de soins de santé dans le respect des impératifs d'organisation de la prestation des soins. Ce choix peut être modifié à tout moment. (art.5)

Aux urgences et pendant les gardes, le choix du prestataire est limité aux médecins présents ou de garde.

Accompagnateur du patient

Le patient est en droit de se faire assister par une tierce personne, l'«accompagnateur du patient», dans ses démarches et décisions de santé, professionnel de santé ou non, qu'il choisit librement. Le professionnel de santé peut cependant à tout moment décider librement de s'échanger en dehors de la présence de l'accompagnateur. (art.7)

Information du patient

Le patient a droit aux informations relatives à son état de santé et à son évolution probable (art.8). Le patient peut vouloir d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, d'un pronostic ou d'une information relative à son état de santé ou à son évolution probable. Il doit exprimer ce souhait auprès du professionnel de santé qui doit le respecter, sauf exception légale.

Consentement éclairé

Le patient prend avec les professionnels de santé les décisions concernant sa santé.

Les soins de santé à un patient ne peuvent être prestés que moyennant son consentement préalable, libre et éclairé, donné à la suite d'une information adéquate.

Il doit être donné par écrit pour les actes interventionnels et actes/traitements à risque élevé suivants :

Interventions et actes :

- › Anesthésie : générale ou locale.
- › Actes de chirurgie cardiaque et cardio-vasculaire.
- › Actes de cardiologie interventionnelle et d'électrophysiologie.
- › Actes de réanimation cardio-circulatoires, dont assistance circulatoire.

Traitements à risque élevé :

- › Transfusion de produits sanguins.

Médecin référent

Si le patient n'a pas encore indiqué son médecin référent à son médecin traitant à l'INCCI, il peut demander au secrétariat de le mentionner dans son dossier patient de l'INCCI.

Dossier patient

Le dossier patient comporte les volets médical, de soins et administratif et renseigne toute information pertinente pour l'évolution de l'état de santé du patient au cours du traitement.

Le droit d'accès et la demande d'éléments du dossier patient s'exerce, conformément aux dispositions légales et à la procédure interne de l'INCCI.

Ce droit est exercé auprès du secrétariat du ou des services concerné(s).

Le patient a droit à avoir une copie de son dossier ou d'éléments de son dossier. (Art. 16(3))

Si le patient souhaite que la copie du dossier soit remise à une personne tierce qui n'est pas un professionnel de santé, il doit lui donner un mandat spécifique. L'hôpital a une obligation de garde du dossier patient de 10 ans.

Protections des données

Le responsable du traitement des données du patient à des fins de diagnostic et de soins est le Directeur général.

Le patient a un droit de rectification de ses données et la possibilité de déposer une plainte auprès du délégué à la protection des données (mail : data-privacy@incci.lu).

Informations à la famille ou à un tiers

Le patient peut indiquer les personnes auxquelles les professionnels de santé peuvent donner des informations sur son état de santé.

Personne de contact

Le patient peut indiquer la personne à contacter au moment de son hospitalisation.

Patient incapable d'exprimer sa volonté

Le patient majeur peut prendre des dispositions pour le cas où il n'est plus en mesure de s'exprimer valablement. Ces dispositions sont uniquement valables dans ce cas de figure.

Personne de confiance

Tout patient majeur peut désigner une personne de confiance qui peut être une personne physique, professionnel de santé ou non. La désignation s'effectue par un écrit, daté et signé par le patient et doit être remise au professionnel de santé, aux fins de le verser, en original ou en copie, au dossier patient.

La personne de confiance agit dans l'intérêt du patient. (art.12)

Secret professionnel

Le secret professionnel est levé à l'égard de l'accompagnateur et de la personne de confiance. Lorsque plusieurs professionnels de santé collaborent à la prise en charge d'un patient, ils se tiennent mutuellement informés, sauf opposition du patient. (art.8)

Langue

Le patient qui ne maîtrise pas une des langues officielles du Luxembourg (luxembourgeois, français, allemand) peut se faire assister par une personne qui maîtrise la langue.

Sortie

Le patient peut à tout moment quitter l'établissement. Lorsque la sortie se fait contre avis médical alors qu'elle présente un danger pour le patient, il est demandé au patient de signer une attestation de sortie contre avis médical, après avoir été informé des risques de sa sortie.

Participation à un projet de recherche

Pour chaque participation à un projet de recherche biomédical, le patient doit être préalablement informé et avoir signé un consentement éclairé spécifique. Il peut à tout moment retirer son consentement suivant les modalités prévues sur le formulaire de consentement. Le refus de participer à une étude n'influe en rien sur la prise en charge du patient. Le patient peut demander des renseignements sur les recherches en cours à l'INCCI à son médecin traitant.

Directive anticipée (soins palliatifs)

Loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

Le patient peut exprimer sa volonté relative à sa fin de vie, dont les conditions, la limitation et l'arrêt du traitement, y compris le traitement de la douleur, ainsi que l'accompagnement psychologique et spirituel dans sa directive anticipée.

Le patient peut la remettre au professionnel de santé, aux fins de le verser, en original ou en copie, au dossier patient.

Disposition de fin de vie (euthanasie et assistance au suicide)

Loi du 16 mars 2009 sur l'euthanasie et l'assistance au suicide.

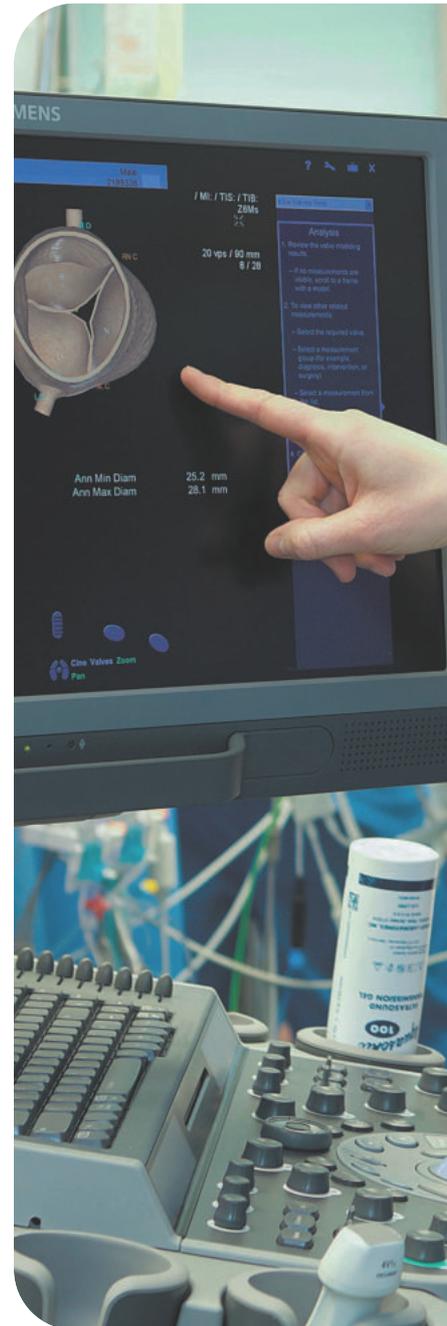
Le patient peut exprimer sa volonté dans une disposition de fin de vie.

Le médecin traitant n'est pas obligé de la mettre en œuvre.

Le patient peut la remettre au professionnel de santé, aux fins de la verser, en copie, au dossier patient.

L'original doit être enregistré auprès de la Commission Nationale de Contrôle et d'Évaluation auprès du Ministère de la Santé, L-2935 Luxembourg.

L'euthanasie et l'assistance au suicide doivent se faire dans le strict respect des dispositions légales.



Insatisfactions, doléances, plaintes

En cas de difficulté rencontrée pendant une consultation ou un séjour à l'hôpital, le patient peut en parler au personnel de l'unité, à son médecin traitant, au responsable d'unité soignant ou au médecin responsable.

Il peut aussi noter ses doléances dans les fiches d'évaluation de séjour.

Il a la possibilité de transmettre ses plaintes au chargé de relation avec le patient de l'INCCI, auprès de la Direction générale, au n° 2625 5001 ou par e-mail : secretariat.direction@incci.lu.

En cas de différend touchant le domaine médical, il peut être demandé que la plainte soit traitée par le médecin conciliateur de l'INCCI.

Pour qu'une plainte puisse valablement être traitée par l'INCCI, le patient doit selon la loi donner un mandat écrit au chargé de relations avec le patient, afin que le directeur de l'établissement hospitalier, le gestionnaire des plaintes et tout autre collaborateur délégué à cet effet par le directeur soit en droit de requérir et d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier patient. Il peut prendre tout renseignement utile auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

Service national d'information et de médiation santé

Le patient peut saisir le Service national d'information et de médiation santé, créé auprès du Ministère de la Santé. La saisie peut se faire par écrit ou oralement. Le patient doit donner un mandat écrit afin que ce service puisse obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier patient. Il peut prendre tout renseignement utile auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

Comité d'éthique hospitalier

Le patient (ou ses proches s'il n'est plus en mesure d'exprimer sa volonté), peut saisir le Comité d'éthique hospitalier (CEH) pour une aide à la décision chaque fois qu'une pluralité de démarches thérapeutiques peut être envisagée du point de vue médical et que le choix entre celles-ci donne lieu à des dilemmes éthiques. La demande de saisine du CEH se fait auprès du personnel médico-soignant.

Donneur d'organes et de tissus

Le patient peut demander au secrétariat du service dans lequel il est hospitalisé de mentionner l'existence d'une carte de donneur d'organe dans son dossier patient de l'INCCI ou d'en demander une auprès du secrétariat.

Devoirs du patient

Admission : Voir page 8 (Chirurgie cardiaque) et page 12 (Cardiologie interventionnelle)

Respect mutuel, dignité et loyauté

Le patient fournit au professionnel de santé toutes les informations pertinentes pour sa prise en charge, en adhérant et en collaborant à celle-ci. (art.3)
Lors de sa prise en charge, il respecte le personnel de santé et les autres patients.

Identitovigilance

De l'admission à la sortie du patient, nos équipes administratives et médico-soignantes demandent régulièrement au patient de décliner son identité avant chaque prise en charge ou acte de soins. Un bracelet d'identité est placé au niveau du poignet du patient. Le patient doit participer activement à la politique de l'INCCI visant à empêcher tout risque d'erreur sur son identité. Il doit conserver le bracelet à son poignet pendant toute sa prise en charge et décliner son identité à la demande.

Recueil d'informations

Lors d'une prise en charge du patient, l'équipe médico-soignante est amenée à l'interroger sur son état de santé ainsi que sur sa situation personnelle. Ces données sont indispensables pour le dossier patient et la sécurisation de la prise en charge.
Le patient informe systématiquement sur les médicaments qu'il prend ; ses allergies et tout autre renseignement qu'il juge important.



Prise de médicaments

Le patient participe à sa prise en charge optimale.

Hôpital sans fumée

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux et dans l'enceinte de l'hôpital, sauf dans les salles spécialement aménagées et prévues à cet effet. L'enceinte comprend notamment les halls d'entrée, les bancs et les espaces verts du CHL et de l'INCCI.

Substances interdites

La consommation d'alcool, de cannabis ou d'autres substances illicites est prohibée à l'intérieur et dans l'enceinte de l'hôpital.

Dissimulation du visage

La dissimulation du visage dans les locaux de l'hôpital est interdite. (Article 563 du Code pénal)

Téléphone portable

L'utilisation du téléphone portable dans les chambres est autorisée, sous réserve de ne pas gêner les autres patients ni le bon déroulement des soins. Ces appareils restent interdits dans les salles de soins et les blocs opératoires en raison de dérèglements possibles sur certains matériels médicaux.

Vous pouvez consulter l'intégralité de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient sur legilux.public.lu ou via le QR code suivant :



Dossier de soins partagé

Le DSP ou dossier de soins partagé, est un outil collaboratif entre professionnels de santé et à la disposition du patient :

- › il collecte des informations utiles pour favoriser la continuité et la coordination des soins
- › il sert de support d'échange entre les professionnels de santé.

Le DSP ne se substitue pas aux dossiers patient des professionnels de santé, mais sert comme interface entre les prestataires participant à la prise en charge.

Chaque patient peut se connecter à son DSP via le portail de l'Agence eSanté

Pour en savoir plus, consultez le Portail de l'Agence eSanté : www.esante.lu



Vos données personnelles

L'Institut National de Chirurgie Cardiaque et de Cardiologie Interventionnelle (ci-après « INCCI ») accorde une grande importance à la **protection de vos données à caractère personnel**. Vous trouverez ci-après les informations concernant le traitement de vos données :

Responsable du traitement

INCCI, 2a, rue Nicolas-Ernest Barblé, L-1210 Luxembourg
Téléphone : +352 26 25 5000

Catégories de données à caractère personnel traitées

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de l'INCCI, les catégories de données à caractère personnel suivantes sont traitées :

- › Données d'identification
- › Données de contact
- › Numéro de sécurité sociale
- › Appréciation sur les difficultés sociales
- › Données de santé
- › Mesures de sécurité (tutelle, curatelle, etc.)

Les données à caractère personnel précitées seront rassemblées dans votre dossier patient, tenu par le personnel de l'INCCI.

Finalité et base juridique du traitement

La finalité du traitement de vos données à caractère personnel est de **garantir l'exécution de nos obligations légales de garantir la qualité et la sécurité de votre prise en charge** au sein de l'INCCI et la tenue à jour de votre dossier patient.

Sources

Les données à caractère personnel récoltées par l'INCCI dans le cadre de votre prise en charge proviennent de sources diverses, dont notamment :

- › Vous-même
- › Membres de votre famille et vos proches
- › Professionnels de santé externes (Établissements hospitaliers, CIPA, maisons de soins, médecin généraliste, réseaux de soins, etc.)
- › Organismes de sécurité sociale
- › Le Centre Hospitalier de Luxembourg (ci-après « CHL ») pour ce qui est des résultats des analyses sanguines (laboratoire en général).

Dans ce contexte, nous vous informons que dans le cadre d'une prise en charge au sein de l'INCCI, vous devenez automatiquement un patient CHL pour ce qui est des analyses laboratoires, le CHL étant responsable de ce traitement. Cette prise en charge par le CHL fait l'objet d'une collecte indirecte de vos données auprès de l'INCCI.

Toute admission dans notre établissement implique une admission administrative au CHL.

Destinataires

Vos données à caractère personnel sont susceptibles d'être **communiquées au personnel et collaborateurs** de l'INCCI ou aux prestataires de service, uniquement **dans la limite nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches**.

Par ailleurs, vos données à caractère personnel sont **susceptibles d'être communiquées aux organismes de sécurité sociale** dans le cadre de nos obligations légales ainsi qu'à d'autres services de santé (hôpitaux aigus, maisons de soins, etc.) dans le cadre de la **continuité des soins**.

Durée de conservation

Vos données à caractère personnel sont insérées dans votre dossier patient et **conservées pendant une durée minimale de dix ans**, à partir de la date de la fin de votre prise en charge.

Vos droits

En application de la législation en matière de protection des données, vous disposez des droits suivants :

- › Le droit d'accès, de **rectification** et/ou si applicable le droit d'**effacement** de vos données à caractère personnel,
- › Le droit à la **limitation du traitement**,
- › Le droit à la **portabilité de vos données** afin de les communiquer à un autre responsable du traitement,
- › Le droit d'introduire une **réclamation** auprès de l'autorité de contrôle compétente concernant le traitement de vos données à caractère personnel effectué par l'INCCI.

Pour toute information concernant le traitement de vos données à caractère personnel par l'INCCI ou lorsque vous souhaitez exercer vos droits, veuillez contacter notre **Data Protection Officer** à l'adresse électronique data-privacy@incci.lu ou par téléphone au 26 25 - 50 00.



Informations utiles

Annuaire

INCCI - Centrale	2A, rue Nicolas-Ernest Barblé L-1210 LUXEMBOURG	2625 5000
Accueil		2625 5006
Secrétariat de cardiologie interventionnelle		2625 5081
Secrétariat de chirurgie cardiaque		2625 5071
Soins normaux		2625 5043
Réanimation / Soins intensifs		2625 5055
Maison INCCI	19-21, rue Nicolas-Ernest Barblé L-1210 LUXEMBOURG	
Direction / Administration		2625 5001

Faire un don

Faire un don à l'INCCI

Vous pouvez soutenir les activités de l'INCCI en faisant un don au numéro bancaire suivant:

Numéro de compte BCEE INCCI : IBAN – LU66 0019 1355 0923 4000

Ces dons serviront à améliorer le confort de nos patients et permettront d'acheter du matériel non remboursé par la Caisse Nationale de Santé.

Tout don en faveur de l'INCCI est fiscalement déductible dans les limites fixées par la loi concernant l'impôt sur le revenu.

Amicale des patients de l'INCCI

Partager et échanger ses inquiétudes, questions ou craintes, peut permettre une meilleure anticipation des patients avant et après une intervention cardiaque.

L'association de l'amicale des patients s'articule principalement autour d'un service multilingue de CARE sharing dans lequel une équipe bénévole d'anciens patients et de soignants se tient à disposition des nouveaux patients et de leurs proches pour leur permettre de partager leur vécu, leurs préoccupations, leurs émotions et leurs questions.

Comprendre, **A**ider, **R**éconforter et **E**couter

À cet effet nous organisons également des conférences, des séances d'information ainsi que des activités et rencontres conviviales et amicales.

Besoin d'une oreille Amicale ?

Contactez-nous et prenez rdv :

amicalepatients_incci@internet.lu

Tél : +352 621 51 05 99 (le vendredi de 9:00 à 11:00 heures)

Site web : www.amicale-patients-incci.lu

Facebook : Amicale des Patients de l'INCCI

Linkedin : Amicale Patients INCCI





INCCI HAERZ ZENTER

2A, rue Nicolas Ernest Barblé

L-1210 Luxembourg

Tél. 26 25 - 50 00

incci@incci.lu

www.incci.lu