



# Vous venez d'être admis aux Urgences



## LE DEROULEMENT DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Un projet de restructuration des urgences est en cours dans l'objectif de réaliser un agrandissement des locaux et améliorer la qualité de l'accueil des patients et leur entourage.

Tout le personnel fait de son mieux pour vous accueillir dans les meilleures conditions.



### **Service d'Accueil des Urgences**

**Tél : 05.57529151 / Fax : 05 57 52 93 22**

**Mail : [secretariat.urgences@ch-arcachon.fr](mailto:secretariat.urgences@ch-arcachon.fr)**

### **Consultations de médecine générale :**

- ▶ Tous les soirs de 20h00 à minuit
- ▶ Samedi de 14h00 à minuit
- ▶ Dimanche et jours fériés de 9h00 à minuit
- ▶ Juillet / Aout tous les jours de 9h00 à minuit

### 1. Accueil administratif



Cette première étape permet l'édition de votre dossier, indispensable pour votre prise en charge.

Veuillez présenter votre **carte vitale, pièce d'identité et carte de mutuelle** si vous en possédez une.

Vous avez dès l'entrée la possibilité de désigner une personne de confiance, au sens de l'article 1111-6 du CSP, en remplissant le formulaire pouvant être obtenu auprès du personnel soignant du service.

**Nous vous invitons à confier vos effets personnels et objets de valeurs à l'un de vos proches afin d'éviter toute perte durant votre passage.**

## 2. L'infirmier organisateur de l'accueil



Cet infirmier a pour mission d'évaluer le degré d'urgence de votre état de santé. Il effectue au besoin les premiers soins et vous orientera vers une salle d'examen ou vers une salle d'attente avant de rencontrer le médecin.

L'infirmier vous informera du délai d'attente estimé qui est donné à titre indicatif.

**Au service des Urgences, la prise en charge des patients s'organise en fonction de la gravité de leur état de santé et non pas par ordre d'arrivée.**

## 3. L'examen médical



Le médecin procédera à un examen clinique. Une fois celui-ci terminé, le nombre de salles étant limité, vous serez conduit soit en zone d'attente couchée soit en salle d'attente afin de patienter.

## 4. Durant votre séjour aux urgences

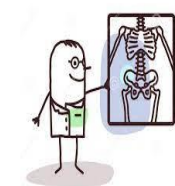
### ► Pourquoi faut-il attendre ?



L'attente est une des phases du parcours de soins des Urgences. Tout est mis en œuvre par les équipes pour la réduire au maximum.

Votre attente dépend de :

- La fréquentation du service
- De l'état de gravité des autres patients
- Du temps de l'obtention des résultats des éventuels examens complémentaires (Exemple : les résultats d'une prise de sang sont obtenus entre 60 et 120 minutes, ceux d'une radiographie simple entre 20 et 60 minutes et ceux d'un scanner ou d'un IRM entre 60 et 120 minutes)
- Des disponibilités des lits dans l'hôpital.



### ► Les repas

Tant que vous êtes en phase de soins ou en attente de résultats d'examens complémentaires aucun repas ne sera distribué.

Néanmoins en fonction du délai d'attente et de votre état clinique, une collation pour vous être apportée.

**Il est impératif de suivre les consignes qui vous sont données par le personnel soignant au sein du service pour ne pas aggraver votre état clinique.**

## 5. Sortie du service des Urgences

### ► Retour à domicile

A la vue des différents examens réalisés, votre état de santé ne nécessite pas une hospitalisation en urgence, vous serez donc autorisé à retourner à votre domicile.

Avant votre sortie du service, le médecin vous expliquera les consignes nécessaires à votre prise en charge et vous remettra un courrier à l'attention de votre médecin traitant.

### Paiement :

A l'issue de votre passage aux Urgences, veuillez-vous rendre au guichet administratif de l'accueil des urgences afin de clôturer votre dossier et de vous acquitter du tiers payant de votre prise en charge. Celui-ci varie en fonction des examens réalisés et pourra vous être remboursé par votre mutuelle.

### Mode de transport :

Un transport en ambulance, VSL ou taxi, ne pourra être remboursé par votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie que si ce transport a fait l'objet d'une prescription médicale. Cependant celle-ci n'est pas automatique, même si vous êtes arrivé aux Urgences en ambulance.

L'octroi d'un moyen de transport sanitaire ne correspond nullement à un droit systématique mais bien à une prestation médicale réfléchie en fonction des critères de la Caisse d'Assurance maladie.

### Au domicile :

Après avoir quitté les Urgences (et si vous n'avez pas été hospitalisé) n'hésitez pas à rappeler le service si une information vous fait défaut, si un nouveau symptôme apparaît ou si vous avez le sentiment que votre état persiste ou s'aggrave malgré le traitement qui vous a été prescrit.

### ► Hospitalisation :

Elle survient lorsque votre état de santé est incompatible avec un retour à domicile ou que les examens complémentaires indispensables ne sont pas réalisables dans l'immédiat.

Cette hospitalisation peut avoir lieu, soit dans l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (**horaires des visites de 12h à 20h**), soit dans l'un des services de l'établissement, soit dans l'un des établissements partenaires (publics ou privés) selon la disponibilité et la spécialité du service vers lequel vous serez orienté.

## 6. Informations aux accompagnants

Lors de l'admission, il est joint au dossier, les coordonnées d'une personne de confiance à qui est transmise toutes informations relatives à la prise en charge du patient. Cette personne est **l'interlocuteur privilégié** du Service des Urgences.

Dans un souci de confidentialité, **aucun renseignement médical ne peut être divulgué par téléphone hormis à cette personne de confiance.**

Afin de respecter l'intimité des autres patients et de faciliter le travail du personnel, les visites en zone d'attente couchée ne sont pas autorisées sauf exception pour les enfants et les personnes porteuses de handicap.

Si une hospitalisation s'avère nécessaire, les proches pourront apporter les effets personnels dans le service qui prendra en charge le patient par la suite.

Pour rendre votre attente plus agréable, sachez qu'une cafeteria se trouve dans le hall principal de l'hôpital.

## 7. Commission Des Usagers

Les usagers peuvent exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil reçu soit en renseignant un questionnaire de satisfaction ou en rencontrant la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, 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.