

# VOUS VENEZ D'ÊTRE ADMIS AUX URGENCES



# LE DEROULEMENT DE VOTRE PRISE EN CHARGE

**Service d'Accueil des Urgences**

Tél : 03.88.06.30.57

Fax : 03.88.06.31.17

Mail : [sec.urgences@ch-haguenau.fr](mailto:sec.urgences@ch-haguenau.fr)

**Unité d'Hospitalisation de Courte Durée**

Tél: 03.88.06.35.30

## 1. ACCUEIL ADMINISTRATIF :

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

Pour sa création, veuillez présenter votre **carte vitale** ainsi qu'une **pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, permis de conduire)

Les coordonnées d'une **personne référente** vous seront demandées. De plus, tout patient a 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.

Une fois le dossier réalisé, nous vous invitons à confier valises et autres objets précieux à l'un de vos proches afin d'éviter toute perte au sein du service.



## 2. L'INFIRMIER ORGANISATEUR DE L'ACCUEIL (IOA)



L'IOA 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 la salle d'attente appropriée à votre état de santé.

**La prise en charge des patients s'organise en fonction de la gravité de leur état de santé et non pas en fonction de leur ordre d'arrivée au Service d'Accueil des Urgences.**

L'IOA informe le patient et ses proches du délai d'attente estimé. Cette estimation est donnée à titre indicatif et en cas de modification nous nous efforcerons de vous informer des réajustements.

## 3. L'EXAMEN MEDICAL



Vous serez installé dans une salle d'examen afin de permettre au médecin d'évaluer cliniquement votre état de santé.

Une fois cet examen médical terminé, le nombre de salles d'examen étant limité, vous serez conduits soit en zone d'attente couchée soit en salle d'attente afin de patienter.

## 4. DURANT VOTRE SEJOUR AUX URGENCES

### A. Pourquoi faut il attendre ?

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

Néanmoins, elle dépend de :

- La fréquentation du service
- De la gravité de la pathologie des autres patients.
- De l'obtention des résultats d'éventuels examens complémentaires ( A titre d'exemple, les résultats d'une prise de sang sont obtenus entre 60 et 120 minutes, ceux d'une radio simple entre 20 et 60 minutes et ceux d'un scanner ou d'une IRM entre 60 et 120 minutes).
- Des disponibilités en lits d'hospitalisation.



### B. 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 pourra vous être apportée .

## 5. SORTIE DU SERVICE DES URGENCES :

### A. Retour à domicile :

Elle intervient quand, à la vue des différents examens réalisés, **votre état de santé ne nécessite pas une hospitalisation en urgence.**

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 au Service d'Accueil des Urgences, veuillez vous rendre à l'accueil administratif afin d'acquitter le tiers payant de votre prise en charge. Ce paiement clôturera le dossier administratif de votre passage dans le service. Ce tiers payant 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. Cette prescription de transport pour un retour à domicile 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 médicalement réfléchiée 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.

## **B. Hospitalisation :**

Elle survient lorsque votre état de santé est incompatible avec un retour à domicile ou que des 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 de Haguenau, 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.**

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 cafétéria se trouve dans le hall principal de l'hôpital.

