

Le déroulement de votre prise en charge aux urgences



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, vous avez 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'INFIRMIÈRE ORGANISATRICE DE L'ACCUEIL (IOA) :

Cette infirmière, expérimentée et formée pour cette mission, est le premier maillon de votre prise en charge. Elle s'informe du motif de votre venue et évalue par un interrogatoire, la prise de paramètres ou grâce à la lecture du courrier de votre médecin généraliste votre degré de gravité au regard d'une classification selon le degré de priorité. L'objectif est de ne pas différer les soins et les gestes véritablement urgents. De ce degré de gravité et du nombre de patients déjà pris en charge dépendra votre temps d'attente.

Il est important de noter que l'ordre de passage ne dépend donc pas de votre ordre d'arrivée, mais de la gravité de votre cas. La durée moyenne d'attente peut donc se rallonger considérablement si votre cas est bénin.

C'est pourquoi il est vivement conseillé, si votre situation ne revêt pas un caractère d'urgence, de vous adresser directement à votre médecin traitant.

L'Infirmière Organisatrice de l'Accueil établit une communication personnalisée avec vous et votre entourage, facilite votre information, effectue les premiers soins selon vos besoins et prend en charge votre douleur, en appliquant pour cela des protocoles pré établis.

Une fois ce premier tri effectué – et suivant la disponibilité des salles ou des médecins – vous serez conduit dans une salle de soins pour une prise en charge, ou vous serez dirigé vers la salle d'attente.

3. L'INSTALLATION DANS UNE SALLE DE SOINS :

Dès que la salle appropriée se libère ou que le médecin redevient disponible, vous serez conduit(e) et installé(e) dans une salle de soins adaptée à votre degré de gravité par une infirmière avec l'aide d'un(e) aide-soignant(e).

Cette équipe soignante complète les données recueillies par l'infirmière d'accueil et assure la continuité de votre prise en charge en lien étroit avec le médecin urgentiste. L'infirmier(e) et l'aide-soignant(e) sont les personnes ressources qui permettent de faire le lien avec votre famille ou vos proches et avec le médecin responsable de votre prise en charge médicale.

4. LA PRISE EN CHARGE MÉDICALE :

Vous serez installé dans une salle d'examen afin de permettre au médecin d'évaluer cliniquement votre état de santé. Un médecin vous prend en charge et prescrit les différents examens et soins nécessaires pour orienter le diagnostic et/ou traiter votre problème de santé. Il est le principal interlocuteur en termes d'informations médicales. Ses prescriptions sont réalisées par l'infirmière qui vous a installé.

La réalisation d'examens sanguins, la demande d'examens radiologiques, l'avis de médecins spécialisés, engendrent un temps d'attente non évaluable, néanmoins vous bénéficierez d'une information et d'un accompagnement tout au long de votre prise en charge par l'ensemble de l'équipe soignante.

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

5. DURANT VOTRE SÉJOUR AUX URGENCES :

A. Pourquoi faut-il attendre :

Sachez que tout est fait pour diminuer votre temps d'attente.

Mais il reste néanmoins de nombreuses raisons pour que vous attendiez davantage aux urgences que chez votre médecin traitant. En effet, les patients arrivent aux urgences sans rendez-vous et parfois en même temps (par exemple après un accident de la route).

Même si chacun a le sentiment légitime que son cas justifierait une prise en charge immédiate, n'oubliez pas qu'au même moment, les équipes médicales des urgences peuvent être en train de prendre en charge une personne en danger de mort.

Vous pouvez aussi être amené à attendre les résultats des examens qui ont été pratiqués (radiologie, laboratoire) ou la venue d'un spécialiste.

Dans certains cas, le médecin peut différer sa prise de décision, afin de voir comment évoluent vos symptômes, spontanément ou après traitement.

Souvenez-vous que l'on ne vous fera attendre que si votre état le permet.

Si vous avez le sentiment que votre état, ou celui de la personne que vous accompagnez, s'aggrave ou se modifie, n'hésitez pas à en informer immédiatement le personnel soignant.

B. Repas :

Tant que vous êtes en phase de soins ou en attente de résultats d'examens complémentaires, aucun repas ne vous sera distribué. Néanmoins en fonction du délai d'attente et de votre état clinique, une collation pourra vous être apportée.

6. SORTIE DU SERVICE :

L'autorisation de sortie est validée par le médecin.

A. Sortie à domicile :

Elle intervient quand, à la vue des différents examens réalisés, votre état de santé ne nécessite pas une hospitalisation en urgence. Le médecin vous remet les différentes ordonnances, les papiers administratifs, ainsi qu'un courrier pour votre médecin traitant afin d'assurer votre suivi médical.

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, soit dans l'un des services de l'établissement de Sélestat, soit dans l'un des établissements partenaires (publics ou privés) selon la disponibilité et la spécialité du service vers lequel vous serez orienté.

C. 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.

D. 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 réfléchi en fonction des critères de la Caisse d'Assurance Maladie.

7. INFORMATIONS AUX ACCOMPAGNANTS :

Lors de l'admission, il est joint au dossier les coordonnées d'une personne référente ou personne de confiance à qui sont transmises toutes informations relatives à votre prise en charge. 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 référence.

Afin de respecter l'intimité des autres patients et de faciliter le travail du personnel, les visites en zone d'attente allongée ne sont pas autorisées. Si une hospitalisation s'avère nécessaire, les proches pourront vous apporter les effets personnels dans le service qui vous prendra en charge par la suite.