



VOTRE PRISE EN CHARGE AUX URGENCES



Guide pratique



Vous êtes souffrant ou avez été victime d'un accident.

Vous vous êtes présenté aux urgences en ambulance, par vos moyens personnels ou à la demande de votre médecin traitant. Vous allez être pris en charge par une équipe constituée de médecins, d'infirmier(ière)s et d'aides-soignantes du Grand Hôpital de Charleroi.

**Les urgences...
en cas d'urgence,
seulement!**

Le service d'urgence ne veut pas dire service rapide. Pour une urgence non vitale, pensez d'abord à contacter votre médecin traitant ou le médecin de garde. Le nom des médecins et pharmaciens de garde est disponible sur simple appel au:

071/33.33.33

Comment débute votre prise en charge?



Une **secrétaire** vous accueille. Même s'il vous paraît secondaire vu les circonstances, **son travail est essentiel**. Il conditionne le bon déroulement administratif de votre passage.

Sa mission est de s'informer du motif de votre admission et surtout de faire le trait d'union entre vous et/ou vos proches et l'équipe soignante.

Selon la gravité de votre cas, vous serez pris en charge directement par une infirmière ou vous devrez patienter dans la salle d'attente.

Pourquoi dois-je patienter?

L'attente est parfois inévitable et se justifie par:

- l'**activité du service**, qui varie selon la gravité et le nombre de patients qui se présentent aux urgences;
- le temps nécessaire à la **réalisation et à la réception des résultats des examens** complémentaires;
- l'**élaboration du diagnostic** qui peut nécessiter l'appel de plusieurs spécialistes;
- la **libération d'un lit** dans le service hospitalier dans lequel vous devez être hospitalisé.



Le délai de votre prise en charge est fonction de la gravité et non de l'ordre d'arrivée!

Plusieurs spécialistes à votre chevet

Lors de votre prise en charge aux urgences, plusieurs services seront sollicités: le service de biologie clinique pour les analyses, l'imagerie médicale pour les radios, ... et parfois aussi le service social.

Dans quel délai êtes-vous pris en charge?

Ces chiffres sont donnés seulement à titre indicatif.

Degré d'urgence	Prise en charge
Urgence vitale Ex: coma	Sans délai
Urgence grave Ex: trauma crânien avec trouble de la conscience	Moins de 15 minutes
Urgence relative Ex: détresse respiratoire modérée	Moins de 30 minutes
Pas d'urgence Ex: diarrhée, mal de gorge, ...	Moins de 4 heures ou réorientation



Comment se passe votre prise en charge?

Un(e) infirmier(ière) va vous prendre en charge, vous installer dans une salle d'examen ou un lit et faire une première évaluation de la situation.

Ensuite, le médecin vous examinera, prescrira un premier traitement, les examens complémentaires et pourra demander des avis spécialisés.

Certains de ces examens sont réalisés dans le service (prise de sang, électrocardiogramme, ...) et d'autres sont effectués ailleurs (radiographie, échographie, scanner, ...).

Le délai d'attente dépendra bien sûr de l'urgence mais aussi du délai d'obtention des résultats.

Conseils utiles:

- **Faites des photocopies** des certificats qui vous ont été délivrés. vous pourriez en avoir besoin pour la mutuelle ou l'assurance.
- En cas d'accident du travail, des certificats d'assurance vous seront fournis.
- Si vous avez été victime d'un accident, d'une agression ou d'un traumatisme, **demandez au médecin de rédiger un constat des lésions.**
- Des **béquilles** sont en vente à l'accueil.



Le courrier résumant votre passage aux urgences sera envoyé à votre médecin traitant et/ou à d'autres spécialistes impliqués dans votre dossier.

Que se passe-t-il quand l'évaluation et le bilan sont terminés?

Trois possibilités se présentent alors:

1. Vous retournez à domicile avec ou sans rendez-vous chez votre médecin traitant (ou, si nécessaire, chez un spécialiste).

L'infirmier(ière), de son côté, s'assure que tous les traitements prescrits ont été réalisés et que tous les documents médicaux (prescriptions, certificats, rendez-vous, ...) sont en ordre. La secrétaire règle les modalités de sortie. Avant votre départ, vérifiez bien que vous avez reçu tous les documents qui vous sont nécessaires.

2. Vous restez hospitalisé de manière provisoire aux urgences.

Votre situation peut demander un complément de mise au point, une surveillance ou un traitement spécifique avant le retour à domicile. Vous pouvez également y attendre qu'un lit se libère dans une unité spécialisée.

3. Vous devez être hospitalisé.

Vous êtes transféré dans une unité de soins adaptée à votre pathologie. En raison de la spécialisation de nos sites, il est possible que vous soyez transféré.



Ne revenez pas aux urgences pour:

- l'ablation de fils de suture
- les rappels de vaccins
- le certificat de guérison
- la prolongation de votre arrêt de travail

C'est votre médecin traitant ou le spécialiste en consultation qui prendront cela en charge.



Mon accompagnant peut-il rester à mes côtés? Puis-je recevoir des visites?

En journée, une personne peut rester à votre chevet.

Mais dans certaines situations (actes techniques, soins, ...), il lui sera demandé de patienter dans la salle d'attente.

Si elle souhaite obtenir des informations ou un entretien avec le médecin, elle doit s'adresser à la secrétaire.

Attention, votre accompagnant ne doit pas oublier de laisser ses coordonnées à la secrétaire avant de quitter le service pour pouvoir être recontacté.

Les visites sont également autorisées.

Sauf cas particulier (et autorisation du service), **les heures de visite à l'hospitalisation provisoire des urgences sont de 10h à 21h**. Il est préférable de prendre contact avec le service avant la visite.

Certaines pathologies nécessitent des soins constants et/ou du repos. Dans votre intérêt, vos visiteurs devront respecter les consignes du personnel soignant.

Des patients sont constamment pris en charge aux urgences. Afin de respecter leur intimité, il est demandé aux accompagnants et aux visiteurs de ne pas circuler dans le service.

Renseignements pratiques

Paiement et facturation	Le service facturation vous adressera une facture reprenant la consultation, le matériel utilisé et les prestations techniques effectuées.
Problèmes d'ordre administratif et social (mutuelle, assurance, ...)	Le service social est à votre disposition afin de vous conseiller. Informez-vous auprès de la secrétaire d'accueil.
Frais de transport en ambulance	Ils ne sont pas nécessairement pris en charge par votre mutuelle ou par le GHdC.
Assistance spirituelle	Adressez-vous au secrétariat.
Boissons et snacks	Un distributeur de boissons et de snacks est mis à votre disposition dans le hall. Attention, certains examens ou actes thérapeutiques nécessitent d'être ou de rester à jeun. Evitez donc de manger ou de boire avant votre prise en charge ou informez-vous auprès de la secrétaire.

N'hésitez pas à contacter votre médecin traitant ou à vous rendre à nouveau aux urgences en cas de problème, de doute ou d'évolution de votre maladie!

Urgences vitales

&112



Les urgences en bref...

La mission des urgences est d'accueillir les patients 24h/24 et 7j/7, d'assurer les premiers soins urgents et d'orienter en fonction de l'urgence et de la pathologie.

Au GHdC, le service des urgences est présent sur 3 de nos 5 sites hospitaliers. Ces 3 sites accueillent tous les types d'urgence mais ont, par ailleurs, certaines spécialités. Un transfert en fonction de votre pathologie est donc possible.

Site IMTR 071/10.61.00	Grands Brûlés. Orthopédie (y compris gériatrie orthopédique). Soins palliatifs.
Site Notre Dame 071/10.20.00	Urgences gynécologiques, obstétricales et pédiatriques. Psychiatrie. Urgences chirurgicales , y compris l' orthopédie. L' oncologie , la neurologie et la neurochirurgie.
Site Saint-Joseph 071/10.70.80	Urgences cardio-pulmonaires et chirurgicales.

Tout le personnel des urgences vous remercie de votre confiance et s'efforce de vous apporter le meilleur de ses compétences techniques et humaines.

GHdC
Grand Hôpital de Charleroi

www.ghdc.be