



## REGLEMENT INTERIEUR DES URGENCES

### Votre ordre de passage

Il dépend de votre niveau d'urgence déterminé par l'infirmière ou le médecin en fonction du degré de gravité selon des critères formalisés.

#### **VOTRE DUREE D'ATTENTE EST DONC FONCTION :**

- de votre niveau d'urgence,
- du nombre de patients présents dans les urgences,
- de l'arrivée ou non d'autres patients en situation plus grave,
- de la disponibilité du secteur d'urgences compétent.

Dans certaines situations et dans votre propre intérêt, vous pourrez être orienté vers une structure plus adéquate (médecin traitant, dentiste, maison médicale,...).

### Les formalités administratives

Pour constituer le dossier d'admission, l'agent administratif vous demandera votre carte vitale, votre carte de mutuelle, une pièce d'identité.

L'ensemble de ces pièces est nécessaire pour consolider votre dossier administratif, elles vous seront demandées tout au long de votre parcours jusqu'à ce que le dossier soit complet.

### Gestion des informations par téléphone

Pour avoir des informations téléphoniques, vous pouvez appeler l'accueil des urgences au 04.66.68.33.44 ; nous noterons vos coordonnées et un personnel responsable de la prise en charge du patient vous rappellera.

### Accompagnement du patient par des proches

Vous avez la possibilité d'être présent auprès du chevet du patient, en voici les modalités d'accès.

Si vous arrivez après la prise en charge de votre proche ou familial, adressez-vous en premier à l'accueil des urgences qui vous indiquera où se situe votre proche ou familial.

**Les visites ne sont autorisées qu'avec l'accord du patient.**

**Toute information concernant l'état de santé de votre proche ou familial ne vous sera communiquée qu'avec son accord.**

**Le personnel paramédical ou médical peut vous demander de sortir lors de la réalisation de soins et tout autre acte pour le respect de l'intimité de la personne soignée.**

## LES SECTEURS « ATTENTE HOSPITALISATION » « MEDICO-CHIR » « TRAUMATOLOGIE »

La présence d'une personne auprès du patient est autorisée. Cette personne assurera le relais des informations auprès du reste des accompagnants

### LE SECTEUR PEDIATRIQUE

« Tout enfant doit être accompagné par un représentant légal de l'autorité parentale tout au long de sa prise en charge. »

Au cas où l'affluence d'enfants serait importante, le personnel paramédical ou médical demandera à un des deux parents de sortir afin de permettre aux enfants d'avoir accès en priorité à la salle d'attente qui leur est dédiée.

### LE SECTEUR D'URGENTES VITALES

Une salle d'attente famille est dédiée à ce secteur.

La présence d'une personne au chevet du patient est autorisée, le temps de visite restant à la discrétion du personnel médical ou paramédical selon l'état du patient, la priorité restant aux soins.

Le personnel médical et / ou paramédical vous tiendra informé de l'évolution de la prise en charge.

### LE SECTEUR AMBULATOIRE

Vous êtes priés de patienter dans le hall général.

Une personne peut éventuellement accompagner le patient.

Il vous est demandé de ne pas utiliser votre téléphone portable dans le service : des téléphones muraux sont mis à votre disposition.

**« NOUS NOUS RESERVONS LE DROIT DE LIMITER LE TEMPS DE VISITES POUR LA BONNE POURSUITE DES SOINS SELON L'AFFLUENCE DE PATIENTS AUX URGENCES. »**

## **Gestion des affaires personnelles et des biens de valeur**

Il est fortement recommandé de ne laisser aucune valeur avec le patient.

Si vous récupérez des biens personnels, veuillez en avertir le personnel.

Dans le cas où les effets personnels ne peuvent pas être récupérés :

- les effets personnels sont placés dans un sac transparent dédié à cet effet et étiqueté au nom du patient.
- un relevé des **dispositifs d'aide à l'autonomie dits « nécessaires à la vie quotidienne »** (c'est-à-dire lunettes, prothèses auditives ou dentaires, cannes ou autres accessoires d'aide à la marche)
- un **relevé des valeurs** (avec dépôts selon les règles du CHU) sont réalisés.

## **Informations diverses**

Après votre sortie des urgences, si vous avez besoin de **certificats médicaux**, vous pouvez contacter le secrétariat des urgences au **04.66.68.33.41**.

Pour des difficultés de prise en charge, de mutuelle, vous pouvez contacter le **service social des urgences** au **04.66.68.36.36**.