

- Ici, vous êtes accueillis, ainsi que vos proches et accompagnateurs, avec calme, empathie et dans le respect de la confidentialité.
- Dans ce lieu, tous, personnes malades, proches, accompagnateurs, et professionnels échangent dans un esprit de respect mutuel.
- Dans ce service d'urgence, vous êtes accueilli(e)s quels que soient vos droits. Le service des urgences s'engage à vous prendre en charge dans le respect du secret professionnel. Le service social des urgences s'efforce de vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé.
- L'Infirmier(e) d'accueil et d'Orientation évalue la gravité initiale de votre état de santé. Elle fait appel à un médecin si nécessaire.
- La prise en charge de la personne s'organise en fonction de la gravité de son état de santé, et non pas en fonction de son ordre d'arrivée.
- L'Infirmier(e) d'accueil et d'Orientation informe la personne et ses proches du délai d'attente estimé. Cette estimation est donnée à titre indicatif et en cas de modification, le service s'efforce de vous informer des réajustements.
- L'équipe des urgences assure la prise en charge des patients selon les bonnes pratiques et recommandations. Au sein de cette équipe, le médecin sénior est l'interlocuteur privilégié du patient.
- Si un avis de spécialiste est nécessaire, cette équipe fait appel à d'autres médecins de l'hôpital avec qui ils travaillent en étroite collaboration.
- Une information claire et loyale sur les soins proposés et sur les médicaments prescrits est donnée à chaque patient et/ou ses proches.

SUITE ➔

(SUITE)

- La douleur est systématiquement évaluée avec le patient et les soins ou thérapeutiques appropriés sont proposés. Elle sera régulièrement réévaluée.
- Cet hôpital est un lieu de formation et de recherche. Des étudiants participent à l'ensemble des activités médicales et para médicales sous la responsabilité du chef de service.
- Vous pouvez vous faire assister à tout moment d'une personne que vous avez désignée.
- Si votre état nécessite une hospitalisation, l'équipe s'engage à vous orienter vers le service le mieux adapté à votre état de santé. Une information sur les modalités et le lieu d'hospitalisation, (établissements de santé publics ou privés) y compris sur les aspects pratiques et financiers vous est transmise.
- À votre sortie des urgences, les ordonnances, les comptes rendus et tous documents remis font l'objet d'une explication.
- Dans un souci de confidentialité, aucun renseignement médical ne peut être donné par téléphone.
- Le service des urgences met tout en œuvre pour améliorer le confort des personnes accueillies.

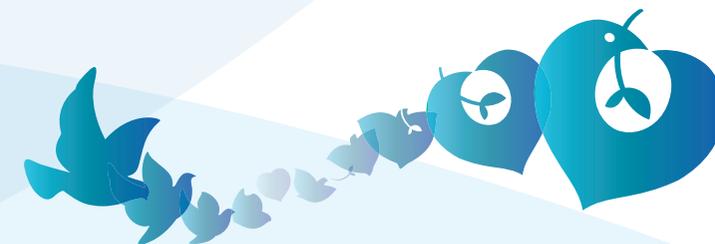
**L'AP-HP VOUS ACCUEILLE DANS
21 SERVICES D'URGENCES**

Liste et coordonnées complètes sur Internet
www.aphp.fr/site/urgences/urgences.htm

* réalisé avec le concours de professionnels des urgences et de représentants des usagers

* document réalisé avec le concours de professionnels des urgences et de représentants des usagers

L'ÉQUIPE DES URGENCES vous accueille



Réalisation DAJDP - agence mille909 - Septembre 2010

1 ADRESSEZ-VOUS À L'ACCUEIL

ACCUEIL



Pour créer **votre dossier**, nous vous demanderons des renseignements et de présenter votre pièce d'identité et votre carte vitale, si possible.

2 L'INFIRMIÈRE ÉVALUE AVEC VOUS VOTRE ÉTAT DE SANTÉ



Vous expliquez votre situation. L'infirmière évalue avec vous **la gravité** de votre état de santé qui **sera classée** , du plus urgent (prise en charge immédiate) au moins urgent.

3 VOUS EXPLIQUEZ CE QUE VOUS RESSENTEZ AU MÉDECIN



Selon les cas, le médecin :
- vous apporte des soins adaptés
- fait pratiquer d'autres examens
- vous garde en observation pour surveiller votre état de santé

ET ENSUITE...

Vous retournez **chez vous** avec vos documents médicaux.



OU

Vous êtes **hospitalisé(e)** avec votre accord dans un service de l'hôpital ou un autre hôpital public ou privé



TOUTE URGENCE GRAVE EST PRIORITAIRE VOTRE TEMPS D'ATTENTE DÉPEND :
DE LA GRAVITÉ DE **VOTRE ÉTAT** MAIS AUSSI DE **CELUI DES AUTRES**

SALLE D'ATTENTE

Pendant votre attente, si **la douleur augmente** , n'hésitez pas à vous adresser à l'accueil ou à l'infirmière.

SALLE D'ATTENTE



Réaliser les examens (prise de sang et radio etc) et obtenir leurs résultats **prend du temps** . Que vous soyez malade, blessé, ou accompagnant, si vous ne comprenez pas votre temps d'attente aux urgences : parlez-en avec l'équipe soignante.

* document réalisé avec le concours de professionnels des urgences et de représentants des usagers