

Un membre de votre famille ou de votre entourage a été admis dans le service des urgences.

Ouvert 24h/24, la priorité du service est de réaliser les soins et examens tout en préservant la dignité du patient et le secret médical.

Dans ce but :



- 1 seul proche est autorisé à rendre visite au patient



- la visite doit être la plus courte possible



- merci d'attendre qu'un membre de l'équipe vous accompagne dans vos déplacements.

Il faut éviter les allées et venues spontanées.



Pour les visites aux patients mineurs, des dispositions particulières peuvent être prises.



Au cours de cette visite, des informations sur la prise en charge pourront être données, en accord avec le patient, à **un seul proche qui sera l'interlocuteur privilégié.**



Par respect du secret médical et du cadre légal, **certaines informations ne sont pas possibles par téléphone.**



*Devant la recrudescence des agressions verbales et physiques à l'encontre du personnel des urgences, nous vous rappelons que l'article 433-5 du code pénal punit " de **7 500 euros d'amende, les paroles, gestes ou menaces** (...) adressés à une personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa mission, et de nature à porter atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction dont elle est investie ".*

Lors de votre entretien avec les soignants, diverses questions vous seront posées pour compléter le dossier médical. Merci de nous communiquer tous vos antécédents, allergies, et/ou ordonnances récentes.



Les radiographies ne peuvent pas être récupérées au service des Urgences.

Mais elles peuvent l'être en appelant le service radiologie à l'aide du bon donné aux Urgences lors de votre prise en charge.

Le temps d'attente et la durée de prise en charge peuvent varier de quelques minutes à quelques heures, cependant, tout est mis en œuvre pour les réduire au maximum.



Le Centre Hospitalier est à l'écoute de vos suggestions, réclamations ou remerciements. Vous pouvez les adresser par courrier à Madame la Directrice du Centre Hospitalier d'Oloron Sainte-Marie ou à l'adresse relations.usagers@ch-oloron.fr. Ils seront alors traités en Commission des Usagers.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.



DANS LA MESURE DU POSSIBLE, EN CAS D'URGENCE, APPELEZ LE CENTRE DE RÉGULATION DES URGENCES EN FAISANT LE 15

SAU DE L'HÔPITAL : 05 59 88 30 00



CENTRE HOSPITALIER D'OLORON STE-MARIE
BP 160 - 64404 Oloron Ste-Marie
05 59 88 30 30



Bienvenue au Service d'Accueil des Urgences (SAU) du Centre Hospitalier d'Oloron Sainte-Marie.

Vous ou votre proche avez besoin de soins ou d'examen en urgence.

Notre service a pour mission d'accueillir et de prendre en charge toute personne présentant un problème de santé, en tenant compte de sa gravité.

A votre arrivée, l'infirmier d'accueil a priorisé votre prise en charge selon le degré d'urgence, en collaboration avec l'équipe de soins.

Au cours de votre passage, vous serez amené à rencontrer divers personnels (médecins, infirmiers, aides-soignants, ambulanciers, secrétaires, brancardiers, veilleurs de nuit, manipulateurs radio, internes et stagiaires).

A VOTRE ARRIVÉE AUX URGENCES

Présentez systématiquement à l'agent d'accueil vos cartes d'identité, vitale, de mutuelle en cours de validité et vos ordonnances personnalisées en votre possession.



Pour les mineurs, ils devront être accompagnés d'**un représentant légal qui remplira l'autorisation de soin obligatoire.**


A l'accueil, une évaluation du temps de prise en charge vous sera donnée. Elle pourra être revue en fonction de l'activité du service.

EN SALLE D'ATTENTE

Le délai d'attente varie selon le degré d'urgence, l'activité du service et la filière de soin. Nous faisons toujours notre maximum pour réduire ce temps d'attente.

Le moyen de transport (pompiers, ambulance...) n'est pas un critère de priorité.

Pourquoi attendez-vous ?

- pas de salles d'examens disponibles 
- effectif réduit lié à une sortie d'une Structure Mobile d'Urgences et de Réanimation (SMUR)
- équipe mobilisée sur une situation d'urgence vitale
- en fonction de votre motif de consultation
- afflux important de patients



Nous vous conseillons, avant votre prise en charge, de remettre vos effets et objets de valeur à l'accompagnant de votre choix.
En cas d'impossibilité, elles seront déposées au coffre du l'établissement.

PARCOURS DU PATIENT

ACCUEIL DOSSIER ADMINISTRATIF + ORIENTATION

Motif d'entrée et orientation possible en médecine générale sur avis médical
Dossier administratif par un agent d'accueil : carte nationale d'identité et cartes vitale, de mutuelle, de groupe sanguin, ordonnance, formulaire de personne à prévenir et de confiance et autorisation parentale de soins pour les mineurs

ATTENTE

En salle d'attente ou sur un brancard en fonction de la filière de soins : traumatologie, pathologie médicale, du degré de gravité et de l'activité du service.

INSTALLATION

EXAMEN MÉDICAL

EXAMENS COMPLÉMENTAIRES

AVIS SPÉCIALISÉS

DÉCISION MÉDICALE

SOINS

Par un aide-soignant ou un infirmier : prise de constantes (pouls, température...) et si besoin pour le déshabillage

Par un médecin du service

Demandés par le médecin des urgences en fonction du problème de santé : Biologie (délais 2h à 3h), Radiographie, Electro-Cardiogramme, Echographie, Scanner...

Avis médecin spécialisé (orthopédiste, cardiologue...) -> dès que possible

SORTIE

Retour à domicile avec consignes et/ou ordonnances

ADMISSION

Dans un service de l'hôpital ou transfert dans un autre établissement de soins. Délai en fonction de la disponibilité des lits et des moyens de transport.