



Livret d'Accueil des Urgences

Centre Médico Chirurgical des Hôpitaux de Lannemezan



Les urgences vous accueillent 7j/7 - 24h/24

Nous contacter

Standard des Hôpitaux de Lannemezan : 05 62 99 55 55

Secrétariat des Urgences : 05 62 99 53 62

(le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 21h, le WE de 9h à 19h)

Services des Urgences : 05 62 99 53 67

Email Service des Urgences : secretariat.des.urgences@ch-lannemezan.fr

Hôpitaux de Lannemezan - 644 Route de Toulouse - BP 90167 - 65308 LANNEMEZHAN CEDEX - Tel : 05.62.99.55.55. -
Site Internet : <http://www.ch-lannemezan.fr>

Votre parcours de soins

A votre arrivée

• Entrée administrative

Vous devez vous présenter à la secrétaire médicale pour être enregistré. Vous lui indiquerez les raisons de votre venue, et vous lui fournirez l'ensemble des renseignements administratifs et médicaux (carte d'identité, passeport, carte vitale, mutuelle, lettre du médecin adresseur, nom du médecin traitant, coordonnées de la personne de confiance, ordonnances ...) nécessaires pour ouvrir votre dossier médical.

Si vous n'avez pu fournir certains documents administratifs lors de votre admission, merci de les communiquer au plus tôt au Bureau des Entrées du Centre Médico-Chirurgical

Tél 05.62.99.53.07, adresse mail : bureau.des.entrees@ch-lannemezan.fr

Une borne pour mettre à jour votre carte vitale est disponible dans le hall du Centre Médico-Chirurgical.

Si vous ne bénéficiez pas de couverture sociale, une Assistante Sociale peut vous aider dans vos démarches. Parlez-en à l'équipe soignante qui vous mettra en relation avec elle.

Dans le cas de la prise en charge d'un mineur : Le représentant légal doit être présent lors de son admission et lors de sa sortie. Une autorisation de soins écrite est obligatoire. En cas d'intervention chirurgicale l'autorisation des deux parents sera nécessaire.

• Evaluation du degré d'urgence

Votre état de santé sera évalué par l'Infirmier(ière) Organisateur(trice) de l'Accueil.

Si votre état de santé nécessite **une prise en charge IMMEDIATE**, vous serez directement pris en charge par l'équipe soignante.

Dans le cas contraire, vous serez invité à regagner la salle d'attente

Dans la salle d'attente

L'ordre de la prise en charge dépend de la gravité de votre état de santé et non de votre ordre d'arrivée.

Le temps d'attente varie selon l'afflux des patients prioritaires et le nombre de patients déjà présents au moment de votre arrivée.

Accompagnants

Dans un souci de sécurité, d'hygiène et de confidentialité envers les autres patients, il est demandé aux accompagnants, famille ou proches, d'attendre dans la salle d'attente pendant le déroulement des soins. Des nouvelles vous seront communiquées autant que possible.

Dans la salle de soins

Dès votre installation en salle d'examen, l'équipe paramédicale pratiquera les premiers actes de soins et le médecin urgentiste vous examinera dès que possible.

A l'issue de cet examen clinique, des examens complémentaires et/ou des traitements pourront être réalisés.



Dans un souci de transparence et de consentement libre et éclairé, sauf en cas d'urgence absolue, le médecin vous informera du bénéfice/risque de chaque acte diagnostique ou thérapeutique prescrit.

Dans certains cas, un consentement écrit pourra vous être demandé (intervention chirurgicale, anesthésie, examen avec injection de produit iodé).

En l'absence de radiologue présent sur l'établissement, les examens radiologiques réalisés dans le cadre de votre prise en charge aux urgences peuvent être soumis à une consultation par voie de Téléradiologie. En cas de refus de votre part, il vous appartient de prévenir l'équipe médicale dès le début de votre prise en charge.

Les examens complémentaires, le recours au spécialiste, la recherche d'un lit peuvent prendre du temps mais ils optimisent votre prise en charge complète ultérieure. Tout sera mis en œuvre pour réduire le temps de prise en charge aux Urgences.

Soyez patient...

A votre sortie

Un courrier de sortie est envoyé à votre médecin traitant. Un exemplaire pourra vous être remis.

Sauf spécifications particulières, **le suivi de vos soins et de votre traitement sera effectué par votre médecin traitant** (ablation des points, pansements, certificat de reprise du travail ...) ou une infirmière à domicile.

• Examens d'Imagerie Médicale (radiologie, scanner)

Les radios / scanner réalisés aux Urgences, sont récupérables directement au Secrétariat du service d'Imagerie Médicale 72 heures après votre venue.

• Transport

Votre retour à domicile se fera par vos propres moyens.

Si personne de votre entourage ne peut vous ramener à domicile, les frais de taxi ou de VSL seront à votre charge même si vous êtes arrivés en ambulance, avec les Sapeurs-Pompiers ou si vous êtes en ALD. De même, les frais de transport vers un autre établissement de santé pour convenance personnelle seront à votre charge.

Vos droits et devoirs

La **Charte du patient Hospitalisé** est consultable dans la salle d'attente ainsi que dans le service.

Plaintes et réclamations

Une Commission des Usagers (CDU) est mise en place dans l'Etablissement conformément à la Règlementation en vigueur.

Par ce biais, vous avez la possibilité de saisir un médiateur médical ou non médical afin de leur faire part de vos remarques : vous pouvez vous adresser directement au cadre Chargé de la Gestion Clientèle (05.62.99.54.28.), ou envoyer un courrier à la Direction 644 Route de Toulouse, BP 90167 65308 LANNEMEZAN CEDEX

Votre plainte ou réclamation sera systématiquement enregistrée et traitée par la CDU.

Accès à votre dossier médical

Vous avez la possibilité d'accéder aux informations contenues dans votre dossier médical, soit par l'intermédiaire de votre médecin traitant, soit en adressant une demande écrite à la direction de l'Etablissement.

Effets personnels

Les effets personnels sont sous la responsabilité des patients. Le service des urgences décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

Toutefois, en cas d'hospitalisation et de détention d'objets de valeur ou argent (chéquier, carte bancaire, argent liquide...), après inventaire, un dépôt au coffre de l'hôpital vous sera proposé.

Droit à l'image

Avec le développement des réseaux sociaux, une attention accrue doit être portée au respect de la vie privée et de l'intimité des patients ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales les concernant, conformément aux principes de la charte de la personne hospitalisée.

Dans ce contexte, le Centre Hospitalier invite les patients, familles, professionnels, à la plus grande vigilance : aucune image (photo, vidéo), ni aucun enregistrement sonore, ne doivent être pris et/ou rendus publics par quelque moyen que ce soit, sous peine de poursuites.

A savoir

Toute agression verbale ou physique à l'encontre du personnel des Urgences est passible de sanction : l'article 433-5 du Code Pénal punit « de 7500 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 ».

L'équipe des Urgences vous remercie de votre confiance.