L'attente aux urgences

L'attente est souvent inévitable et il est parfois difficile d'évaluer le temps que vous passerez dans le service.

Cette attente peut être due à :

- L'activité du service : affluence de patients
- La disponibilité du personnel médical et paramédical en cas d'intervention du Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR)
- L'attente de l'avis des spécialistes dans l'aide au diagnostic
- Le délai nécessaire à l'obtention des résultats d'examens biologiques ou radiographiques
- L'amélioration de votre état de santé
- La disponibilité des lits d'hospitalisation dans les services ou vers un autre établissement

« Dans tous les cas, sachez que nous donnons notre maximum pour diminuer cette attente. »

Visites

Les visites sont autorisées mais peuvent être limitées pour des raisons de sécurité ou d'organisation des soins : réanimation, forte affluence, période épidémique etc…

Qualité dans la prise en charge

Nous tenons toujours à préserver la confidentialité et le confort des patients accueillis. En cas de besoin, des sonnettes sont disponibles dans chaque salle d'examen.

Repas

Sur autorisation médicale uniquement (selon votre état de santé et la nature des examens à venir), un repas, peut vous être proposé. Il est facturé par le bureau des admissions

Salle d'attente

Un distributeur de boissons chaudes est à votre disposition ainsi qu'un distributeur de friandises et de boissons fraîches.

Des toilettes sont également disponibles dans cette pièce.

Pour les patients mineurs, une salle d'attente leur est spécifiquement dédiée.

Visite et accompagnants

Les enfants sont accompagnés **OBLIGATOIREMENT** d'un adulte majeur durant la consultation et lors de la sortie.

Les accompagnants sont invités à patienter en salle d'attente et informés, avec votre accord, du déroulement des examens.

Dépôt de valeurs

Lors de votre admission, pour éviter les pertes et les vols, il vous est déconseillé d'avoir des objets de valeur ou des sommes d'argent. Si tel est le cas, vous pouvez solliciter l'équipe pour effectuer un dépôt de valeurs au coffre.

Accueil Urgences/SMUR

Centre Hospitalier AUTUN

7 BIS RUE DE PARPAS
71400 AUTUN
TEL : 03 85 86 84 84
SECRETARIAT POSTE 7350

Composition de l'équipe

L'équipe de soins :

- 2 médecins, dont l'un est dédié au **S**ervice **M**obile d'**U**rgence et de **R**éanimation (SMUR), et des internes en médecine, en formation.
- 1 cadre de santé
- Des infirmiers, dont l'un est également dédié au SMUR.
- Un aide-soignant
- Un ambulancier
- Des brancardiers
- 1 secrétaire de 9h à 16h45 du lundi au vendredi
- 1 agent administratif

Accueil

Les personnels du service vous accueillent :

- Un agent administratif recueille votre identité et vérifie son exactitude **« Identité = Sécurité »** *(via une pièce d'identité*). Il recueille également vos documents de sécurité sociale et de mutuelle, et, le cas échéant, votre feuille de déclaration d'accident de travail. Celle-ci doit nous être rapportée. Un certificat, délivré par le médecin, est à remettre sous 48 h à la caisse d'assurance maladie.

- Un Infirmier Organisateur de l'Accueil (IOA), vous accueille et évalue la gravité de votre état de santé. Il réalise, avec vous un premier bilan de santé, détermine, avec le médecin votre priorité de prise en charge, et vous tient informé.

Selon la gravité de votre état de santé, vous serez soit installés en salle d'attente ou en salle d'examen, soit réorientés vers la maison médicale ou votre médecin traitant.

Notre priorité de prise en charge est la gravité de votre état de santé.

Prise en Charge

Après votre installation en salle d'examen, vous êtes pris en charge conjointement par les médecins et les infirmiers, qui vous informent, durant tout votre séjour de la démarche diagnostique et thérapeutique.
Si besoin, des médecins spécialistes du Centre Hospitalier ou d'autres établissements sont contactés pour votre prise en charge.

En cas de nécessité, vous pouvez être transférés dans un autre établissement adapté à votre pathologie (chirurgie, neurologie…) mais également par manque de place.

Le Centre Hospitalier fait partie du groupement hospitalier de territoire Saône et Loire Nord Bresse Morvan, avec notamment Montceau et Chalon sur Saône. Ces deux établissements sont naturellement des établissements de recours, complétant l'offre de soins existante à Autun.

Ainsi, selon votre cas, il sera fait appel aux services de ces établissements, voire à ceux du CHU de DIJON. Un réseau de télémédecine a été déployé dans nos établissements afin de faciliter la transmission des informations médicales. Vous serez informés de la nécessité de ce recours éventuel, auquel cas votre consentement sera recueilli.

➢ **Examens complémentaires :**

Pour les examens radiologiques, si vous êtes enceinte, pensez à le signaler au médecin.

Des examens de type scanner peuvent être réalisés sur l'établissement en collaboration avec le GIE Scanner du Morvan.

Les examens biologiques sont effectués par un prestataire externe, le laboratoire AMC BIO d'Autun.

Sortie

A l'issue de votre prise en charge, le médecin décide, en concertation avec vous, de vous laisser rentrer à domicile, de vous hospitaliser dans un service de soin, du Centre Hospitalier de vous transférer dans un autre établissement, ou de vous hospitaliser en surveillance aux urgences.

En cas de retour à domicile, pensez à récupérer auprès de l'équipe soignante vos documents médicaux (ordonnances, clichés radiologiques, examens divers…) et vos médicaments si vous les avez fournis.

Hors cas particulier, le transport de retour est à votre charge. En cas de transfert dans un autre établissement, le transport sera pris en charge par le Centre Hospitalier, sauf si vous demandez ce transfert par convenance personnelle.

Dans tous les cas, vous ou un membre de votre famille devez passer auprès de l'agent d'accueil afin de s'assurer de la complétude de votre dossier.

Après votre sortie :

En cas de sortie à domicile, si vous avez passé un scanner, vous devez régler les honoraires directement au secrétariat du GIE Scanner du Morvan.

En cas de besoin de certificats divers, vous pouvez contacter le secrétariat des urgences du lundi au vendredi de 9h à 16h45, poste 7350.