

CENTRE HOSPITALIER —
PERPIGNAN

LIVRET D'ACCUEIL

DES PATIENTS ET LEURS PROCHES

SERVICE DES URGENCES

Centre Hospitalier de Perpignan

04 68 61 66 43

20 avenue du Languedoc, 66000 Perpignan

Bienvenue aux Urgences Adultes du Centre Hospitalier de Perpignan.

Ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, le service vous accueille en continu, quel que soit votre âge, votre nationalité ou votre catégorie sociale.

Nous sommes également amenés à accueillir certaines urgences pédiatriques (traumatologie), ainsi que les urgences psychiatriques.



LE PERSONNEL

Pour vous aider de la meilleure des façons, de nombreuses personnes travaillent 24 heures sur 24.

Lors de votre passage aux urgences, vous rencontrerez des agents administratifs, des infirmiers parfois accompagnés d'étudiants, des infirmiers en pratique avancée, des aides-soignants et leurs élèves, des agents d'accueil famille, des médecins et des internes en médecine, mais aussi des psychiatres, des assistants sociaux, des cadres de santé, des techniciens, des manipulateurs radio...

Et de nombreuses autres personnes qui forment la chaîne du soin pour répondre aux besoins de tous les patients. Chirurgiens, spécialistes, brancardiers : nous travaillons tous main dans la main pour vous offrir des soins de qualité au quotidien.



VOTRE PARCOURS AUX URGENCES

L'admission
Accueil administratif

①



L'orientation
Entretien d'accueil

②



③ **L'attente**



④ **L'examen médical**



ACCUEIL FAMILLES

⑤ **Attente**
diagnostique

⑥ **Fin de prise en charge**
aux urgences



Hospitalisation



Retour à domicile

PRÉSENTATION GÉNÉRALE



Le service se partage en trois "circuit" :

➤ Circuit "court"

Nous prenons en charge les consultations médicales rapides, la traumatologie, et la pédiatrie.

➤ Circuit "long"

Nous prenons en charge tous les problèmes de santé médicaux ou chirurgicaux nécessitant des examens et soins longs.

➤ Salle d'Accueil des Urgences Vitales

Ce secteur prend en charge rapidement et en toute sécurité les urgences vitales. Il bénéficie d'une priorité sur les imageries et avis spécialisés.

Le parcours

VOTRE PRISE EN CHARGE



①

L'ADMISSION

Pour bien commencer votre prise en charge, vous devez vous présenter à l'agent d'admission. Il créera votre dossier et vous demandera :

- Votre pièce d'identité
- Votre carte de Sécurité Sociale
- Votre carte de mutuelle
- Les coordonnées d'une personne à contacter en cas de besoin



Les informations que vous nous communiquez sont essentielles pour votre sécurité et la qualité de votre prise en charge.

Nous vous recommandons de confier vos objets de valeur (bijoux, argent, etc.) à un proche pendant votre séjour.

L'hôpital ne pourra être tenu responsable en cas de perte ou de vol.

ENTRETIEN D'ACCUEIL

Vient le tour de l'Infirmier Organisateur de l'Accueil (IOA). Ce soignant bénéficie de plusieurs années d'expérience aux urgences, et a suivi la formation nécessaire pour vous **accueillir et prendre en compte votre demande.**



Son rôle est de déterminer le **degré d'urgence** de votre situation, et de vous orienter vers le secteur le plus adapté : circuit long, circuit court, urgence vitale, maison médicale de garde, etc...

La prise en charge des patients s'organise en fonction de la gravité de leur état de santé et non pas en fonction de leur ordre d'arrivée. Cependant, les enfants sont prioritaires quel que soit le motif de consultation.



3

L'INSTALLATION EN SALLE D'ATTENTE

Un infirmier et un aide- soignant feront tout ce qui est dans leurs compétences pour vous accompagner et débuter les soins : Prise de sang, prise en charge de la douleur, examens radiologiques, aide aux déplacements...

Les résultats vous seront communiqués par le médecin une fois installé en salle d'examen pour la consultation.



Le délai peut varier en fonction de différents critères : la fréquentation du service, la gravité de la pathologie des autres patients, la disponibilité des spécialistes et des lits d'hospitalisation.

Le respect de la dignité des personnes est un principe fondamental. Les violences enfreignent très gravement ce principe et ne sont pas tolérables. **Aucun acte d'agressivité verbale ou physique ne sera toléré.**



L'EXAMEN MÉDICAL

Une fois installée en salle d'examen médical, vous avez à votre disposition une "sonnette" pour appeler l'équipe soignante en cas de besoin.

Un médecin viendra vous ausculter, prendra connaissance des examens et procédera au diagnostic. Cette étape est primordiale : profitez de sa présence pour **exprimer tous vos maux**.



Cet examen peut également se faire par un interne, ou un Infirmier en Pratique Avancé, supervisés par le médecin du secteur.



5

SUITE DES SOINS ET EXAMENS

À la suite de votre consultation et des différents résultats, **d'autres examens peuvent être prescrits** : scanner, électrocardiogramme, échographie, etc. L'intervention d'un médecin spécialiste peut être demandée, il nous faudra donc **attendre son avis**.

Vous serez installé dans une **zone d'attente ou un couloir** jusqu'à l'obtention des résultats des derniers examens, ou des avis spécialisés.

L'attente peut parfois paraître longue, mais l'ensemble des professionnels s'efforce de répondre au mieux aux demandes des patients, qu'ils soient aux urgences ou hospitalisés. En effet, nous sommes dépendants de **tous les acteurs de l'hôpital** et de leur charge de travail déjà conséquente.

Nous répondrons à toutes vos questions pendant ce temps et vous assurons que **nous faisons tout au plus vite**.



Un point d'information à destination des familles est disponible **tous les jours de 10h à 20h**.

En dehors de ces horaires, vous pouvez vous rapprocher de l'accueil administratif ou téléphoner au **04 68 61 66 43**.

6

FIN DE PRISE EN CHARGE

Hospitalisation



Prise de sang, imagerie, conclusion des spécialistes, nous avons tous les éléments nécessaires pour vous orienter de la façon la plus adaptée.

Le médecin peut souhaiter vous hospitaliser. Nous devrons donc **chercher une place disponible** dans les services de l'hôpital en fonction de votre état de santé. Jusqu'à votre montée en chambre nous veillerons sur vous et poursuivrons les soins nécessaires.

Retour à domicile



Si l'hospitalisation n'est pas nécessaire, le médecin organisera votre retour.

Dans ce cas, le médecin organisera votre retour de la façon la plus adaptée : ambulance privée **sous conditions**, taxi, transports en communs, moyens personnels.

Nous vous confierons les résultats de vos examens, les ordonnances, et tous les documents nécessaires à la poursuite de vos soins.

AVANT VOTRE SORTIE AU DOMICILE, N'OUBLIEZ PAS DE PASSER PAR LE SECRÉTARIAT DE SORTIE.

Une alternative

LA MAISON MÉDICALE DE GARDE



Votre cas ne nécessite pas l'intervention du plateau technique des urgences, mais votre médecin traitant ne peut pas vous recevoir ? La Maison Médicale de Garde est une alternative pour avoir rapidement un avis médical.

Plaies légères, douleurs abdominales sans signes de gravité, éruptions cutanées, ... la structure en partenariat avec le service des urgences vous proposera une **alternative fiable et rapide**.

⌚ tous les soirs de 19h00 à minuit et de 08h00 à minuit les week-ends et jours fériés

📞 04 68 61 63 40

📍 1er rond-point à l'entrée du Centre Hospitalier

15

SAMU

Pour obtenir l'intervention d'une équipe médicale lors d'une situation de détresse vitale, ainsi que pour être redirigé vers un organisme de soins.

17

POLICE SECOURS

Pour signaler une infraction qui nécessite l'intervention immédiate de la police.

18

SAPEURS-POMPIERS

Pour signaler une situation de péril ou un accident concernant des biens ou des personnes et obtenir leur intervention rapide.

112

NUMÉRO D'URGENCE EUROPÉEN

Si vous êtes victime ou témoin d'un accident dans un pays de l'Union Européenne.

LES NUMÉROS D'URGENCE À CONNAÎTRE

GRATUITS ET JOIGNABLES 7J/7 ET 24H/24.

FÉDÉRATION
FRANÇAISE
DES TÉLÉCOMS

114

NUMÉRO D'URGENCE POUR LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

Accessible par visioconférence, tchat, SMS et fax pour contacter le 15, 17 et 18. Application "Urgence 114" disponible sur iOS et Android.

3117

Pour signaler par téléphone une situation suspecte, dangereuse ou d'une agression dans le bus, métro, RER, en gare ou à bord d'un train.

3919

Chantage, humiliation, injures, coups... Les femmes victimes de violences peuvent contacter le 3919. Gratuit et anonyme, ce numéro de téléphone est accessible de 9h à 19h du lundi au samedi.

119

Numéro d'urgence dédié aux enfants en danger, victimes de violences physiques ou psychologiques.

31 117

Pour signaler par SMS une situation suspecte, dangereuse ou d'une agression dans le bus, métro, RER, en gare ou à bord d'un train.

115

Numéro du SAMU Social, vient en aide aux personnes sans abri et en grande difficulté sociale.

116 000

Numéro d'urgence en cas de disparition d'enfants, il a pour mission d'écouter et soutenir les familles d'enfants disparus.

Service des Urgences

Centre Hospitalier de Perpignan

20 avenue du Languedoc, 66000 Perpignan

CENTRE HOSPITALIER —

PERPIGNAN

