

VOTRE PRISE EN CHARGE AUX URGENCES ADULTES

Des réponses à vos questions



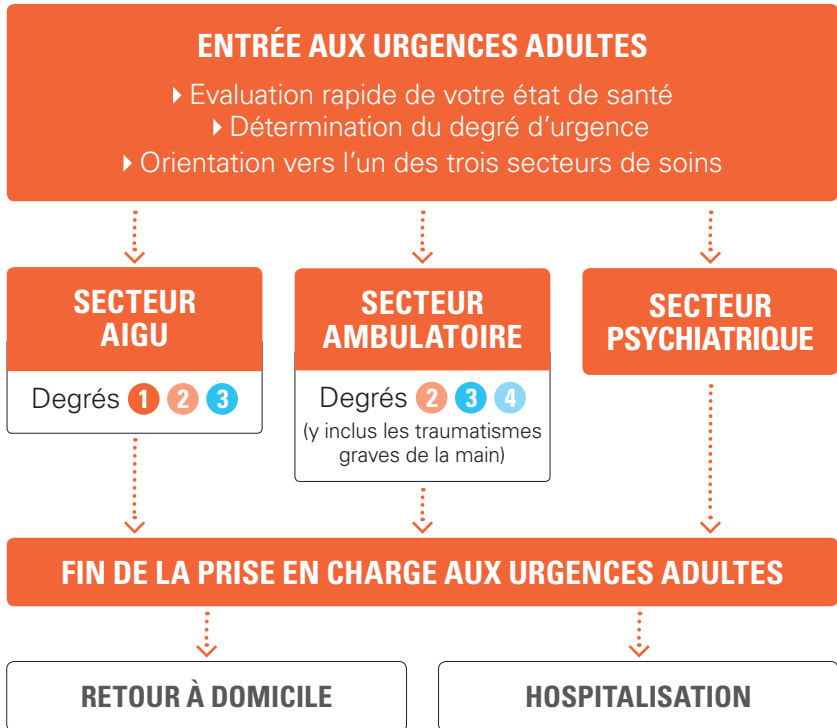
Hôpitaux
Universitaires
Genève

Introduction

Vous êtes souffrant-e ou avez été victime d'un accident et vous ressentez le besoin de voir un médecin en urgence. Cette brochure vous informe sur le déroulement de votre prise en charge aux urgences adultes en fonction de votre état de santé et sur les autres services du Réseau Urgences Genève (RUG).

Nos équipes médico-soignantes s'engagent à vous apporter des soins de qualité dans les meilleurs délais possibles.

Résumé du déroulement de votre prise en charge



Votre entrée

Comment débute votre prise en charge ?

Lorsque vous vous présentez aux urgences, de vous-même ou en ambulance, vous êtes accueilli-e par un-e infirmier-e spécialisé-e. Il/elle évalue rapidement votre état de santé sur la base de vos symptômes et d'éléments tels que la tension artérielle, le pouls, la température. Il/elle détermine le degré d'urgence et vous oriente vers le secteur de soins le plus approprié. Si besoin, il/elle vous donne un comprimé, à prendre oralement, pour soulager la douleur.

Après cette première évaluation, un enregistrement administratif est réalisé. Puis vous rejoignez le secteur de soins. Vous êtes, si besoin, accompagné-e par un-e aide-soignant-e ou un ambulancier-e.



Quels sont les degrés d'urgence ?

DEGRÉS D'URGENCE	EXEMPLES
Degré ① : urgence vitale	Infarctus
Degré ② : urgent	Fracture ouverte
Degré ③ : semi-urgent	Douleurs abdominales
Degré ④ : non urgent	Plaies superficielles

Le degré d'urgence détermine l'ordre de prise en charge des patients.

Votre prise en charge

Le secteur aigu

Il accueille les personnes présentant une urgence de degré 1, 2 et 3 qui requièrent potentiellement une hospitalisation. Si votre état de santé constitue une urgence de degré 1, votre prise en charge est immédiate afin de stabiliser vos fonctions vitales. Dans les autres cas, elle s'organise en deux temps.

Que se passe-t-il dans un premier temps ?

Une évaluation médico-soignante est réalisée. Vous êtes installé·e dans une salle de soins en zone primaire. Une équipe pluridisciplinaire, composée d'un·e médecin, d'un·e infirmier·e et, parfois, d'un·e aide-soignant·e, recueille les informations sur votre état de santé. Elle définit rapidement un plan de soins qui comprend :

- ▶ des traitements et, si besoin, des gestes techniques invasifs (pose d'une perfusion, d'une sonde, etc.)
- ▶ la prescription d'examen radiologiques ou biologiques
- ▶ l'organisation d'une intervention chirurgicale ou de consultations spécialisées
- ▶ une surveillance en continu des paramètres vitaux : tension artérielle, pouls, fréquence cardiaque, saturation en oxygène.

Cette phase dure, en général, entre 90 et 120 minutes.

Que se passe-t-il ensuite ?

Votre prise en charge se poursuit en zone secondaire dans une autre salle de soins. Vous êtes installé·e dans un lit ou un fauteuil, dans la position la plus confortable pour vous. Il s'agit de :

- ▶ continuer la surveillance de vos paramètres vitaux, si nécessaire
- ▶ procéder à des examens radiologiques ou de laboratoire
- ▶ connaître l'avis d'un·e médecin spécialiste.

Vos proches (maximum deux personnes) peuvent venir à vos côtés, mais la priorité est donnée aux soins.

Cette phase peut durer plusieurs heures jusqu'à votre transfert ou votre sortie.

+ **INFO**

Tout au long de votre prise en soins, votre douleur est régulièrement évaluée et soulagée.

Le secteur ambulatoire

Il reçoit les personnes avec une urgence de degré 3 et 4 (y compris de degré 2 pour les traumatismes de la main) et dont la majorité ne nécessite pas une hospitalisation.

Vous êtes accueilli-e par un-e infirmier-e ou un binôme médico-infirmier pour faire une évaluation et établir rapidement un plan de prise en charge :

- ▶ votre état de santé n'exige ni le plateau technique ni un avis médical immédiat. Dans ce cas, un rendez-vous vous est proposé dans les 24 à 48 heures au Service de médecine de premier recours si vous n'avez pas de médecin traitant.
- ▶ vous avez besoin d'une consultation médicale immédiate. Dans ce cas, vous êtes prioritairement installé-e dans une salle de soins ou une salle d'attente.

Si votre situation le permet, vous avez la possibilité d'attendre à l'extérieur des urgences en donnant un numéro de téléphone portable. Vous êtes contacté-e, par SMS, 15 minutes avant la consultation. Ce système de rappel automatique est disponible en plusieurs langues.

Dans la salle d'attente, un écran indique toutes les personnes attendant une consultation. Seules les initiales des patient-e-s sont visibles. Vous pouvez suivre votre position à l'écran.

Après avoir vu un-e médecin, des soins infirmiers, des examens complémentaires (laboratoire ou imagerie) ou des gestes techniques peuvent être réalisés avant votre sortie.

Le secteur psychiatrique

Il reçoit les personnes souffrant d'un mal-être psychique dont la prise en charge ne peut pas attendre.

Vous êtes accueilli-e par un-e infirmier-e spécialisé-e ou un binôme médico-infirmier pour évaluer vos difficultés et vous prodiguer les premiers soins. Vous êtes ensuite orienté-e vers une prise en charge ambulatoire (psychiatre privé, médecin traitant, consultation psychiatrique des HUG) ou hospitalière si nécessaire.

Fin de votre prise en charge

Comment s'organise-t-elle ?

Après discussion avec le/la médecin, il est possible que vous restiez aux urgences dans l'Unité d'observation si votre situation nécessite un examen spécialisé ou une surveillance durant 12 à 24 heures.

Sinon deux possibilités se présentent :

- ▶ vous rentrez à domicile avec une ordonnance et, si besoin, une proposition de suivi ambulatoire ; le/la médecin rédige un rapport destiné à votre médecin traitant-e
- ▶ vous êtes transféré-e au bloc opératoire, aux soins intensifs, dans un service des HUG ou dans un autre hôpital.



Autres services d'urgences

Le RUG

Le Réseau Urgences Genève (RUG) est constitué de six services d'urgences public et privés :

- ▶ HUG
- ▶ Clinique de Carouge
- ▶ Clinique des Grangettes
- ▶ Clinique La Colline
- ▶ Clinique et Permanence d'Onex
- ▶ Hôpital de La Tour

Les membres du RUG appliquent :

- ▶ les mêmes protocoles de prise en charge
- ▶ une tarification identique couverte par l'assurance de base
- ▶ une formation professionnelle continue de leur personnel.

Pour les situations non vitales ou en cas d'indisponibilité de votre médecin traitant, privilégiez le service d'urgences le plus proche de chez vous. Pour connaître les délais d'attente, téléchargez gratuitement l'application SmartHUG sur Apple Store ou Google Play Store.

Pour les situations vitales, appelez le 144.

Les Urgences Trois-Chêne

Si vous avez 75 ans ou plus, pour toute urgence non vitale et sans traumatisme, veuillez consulter les urgences de l'Hôpital des Trois-Chêne, ouvertes 7 jours sur 7, de 8h à 19h.

Ce service dispose d'un personnel spécialement formé et offre un accueil, une prise en charge et un confort adaptés.

Durant les heures d'ouverture : ☎ 022 305 60 60.

Informations pratiques

Adresse

Urgences adultes
Rue Gabrielle-Perret-Gentil 2

Secrétariats

Lundi-vendredi, 9h-12h et 14h-16h
Secteur aigu: ☎ 022 372 81 10
Secteur ambulatoire: ☎ 079 553 53 30
Secteur psychiatrique: ☎ 022 372 38 64

Sites Internet

- www.hug-ge.ch/urgences
- www.hug-ge.ch/medecine-premier-recours/unite-urgences-ambulatoires
- www.hug-ge.ch/urgences/secteur-psychiatrique
- www.urgences-ge.ch
- www.hug-ge.ch/medecine-interne-age-trois-chene/urgences-trois-chene

Application

- www.hug-ge.ch/application-mobile/smarthug

Facturation

Votre assurance maladie de base (LAMal) prend en charge le coût de votre consultation aux urgences sous déduction de la franchise et de la participation (10% des frais à charge). Si vous quittez les urgences avant votre consultation médicale, des frais vous sont tout de même facturés.