

O seu atendimento no serviço das urgências



Avaliação

Qual é o objectivo?

Esta brochura explica-lhe o funcionamento do serviço, informa-o/a sobre as etapas do seu atendimento médico e informa-o/a sobre a Rede de Urgências de Genbra (RUG- Réseau Urgences Genève).

Sente-se mal ou foi vítima de um acidente e dirigiu-se ao serviço das urgências (SU) dos HUG.

Como começa o seu atendimento?

Quando se apresenta nas urgências, por seu pé ou de ambulância, começa por ser recebido/a por uma enfermeira especializada. Esta profissional, em colaboração com um médico chefe de clínica, determina a gravidade do seu problema de saúde com base na recolha das suas queixas e de elementos como a tensão arterial, o pulso, a temperatura, a dor.

No final desta avaliação, é-lhe atribuído um grau de urgência. Este nível de urgência determina a rapidez do seu atendimento médico e o local mais adequado para o/a tratar.

Um chefe de clínica avalia regularmente a situação em função da queixa do paciente ou dos pedidos da enfermeira.



Graus de urgência

Pense RUG

Para as situações em que não corre perigo de vida, dê preferência ao local mais próximo de sua casa e que pertença à Rede de Urgências de Genebra. Para as urgências em que há perigo de vida, ☎ 144.

A reter

No sector de urgência aguda, é o grau de urgência e não a ordem de chegada que determina o local e o prazo para o atendimento médico. Às 23h, o sector ambulatório fecha e todas as urgências são então orientadas para o sector de urgência aguda.

Qual é o prazo para ser atendido/a ?

GRAU DE URGÊNCIA	ATENDIMENTO (2011)
Grau 1 = urgência com perigo de vida Exemplo: infarte	Sem espera Atendimento imediato
Grau 2 = urgente Exemplo: fractura exposta	76% dos pacientes atendidos num prazo de 20 minutos
Grau 3 = semi-urgente Exemplo: dores abdominais	73% dos pacientes atendidos num prazo de duas horas
Grau 4 = não urgente Exemplo: ferimentos superficiais	Tempo de espera não definido, atendimento logo que possível

GRAU DE URGÊNCIA AVALIADO À SUA CHEGADA

☐ Grau 1 ☐ Grau 2 ☐ Grau 3 ☐ Grau 4

Onde decorre o seu atendimento médico ?

Segundo o grau de urgência e a previsão das suas necessidades (observação, internamento), será orientado/a para o sector do serviço das urgências que corresponde às suas necessidades :

- **Sector de urgência aguda** ➔ graus de urgência 1, 2 ou 3 (risco de internamento)
- **Sector ambulatório** ➔ graus de urgência 3 ou 4

FOI ORIENTADO PARA O SECTOR

☐ Urgência aguda ☐ Ambulatório

Atendimento

O que se passa antes de ser visto/a pelo médico?

Um atendimento médico imediato é garantido para todas as urgências em que existe perigo de vida (grau 1). Em todas as outras situações, um médico irá avaliar o seu estado logo que possível em função da disponibilidade e da carga de trabalho do serviço. Durante a espera, um membro do pessoal clínico reavalia regularmente as suas queixas e, se necessário, é iniciado um tratamento contra a dor. Se se sentir pior, é importante que o diga ao pessoal hospitalar (ou que os seus acompanhantes o façam).

É possível saber quais são os tempos de espera?

A qualquer momento, o pessoal pode informá-lo/a sobre o estado de actividade do serviço e dar-lhe uma estimativa dos tempos de espera. No entanto, dada a imprevisibilidade da afluência de novos pacientes, é difícil dar-lhe uma estimativa precisa do tempo de espera.

Em caso de forte afluência ao serviço, pode sempre dirigir-se a uma outra estrutura da RUG (ler no verso).

Por que é que o tempo de espera se pode prolongar?

O seu atendimento médico pode demorar porque:

- os médicos supervisionam vários pacientes simultaneamente e dão prioridade às situações mais urgentes
- para além da avaliação médica, a situação exige por vezes exames laboratoriais, radiológicos ou a intervenção de um especialista que nem sempre está imediatamente disponível.

Número +

Em 2011,
59360 urgências
repartidas por:
Grau 1: 2751
Grau 2: 13421
Grau 3: 41303
Grau 4: 1885

Depois do atendimento médico

O que acontece uma vez terminados a avaliação e o diagnóstico?

Há três possibilidades:

- volta para casa e o médico das urgências redige um relatório médico destinado ao seu médico assistente
- o seu estado exige que fique em observação 12 a 24 horas antes de poder ir para casa ou de ser internado/a. É então instalado no serviço de observação
- tem de ser internado/a. Nesse caso, cabe-nos encontrar-lhe um local adequado. Em função da ocupação dos serviços hospitalares, pode haver demora até que haja uma cama disponível.

Info +

Facturação

No caso de escolher deixar o hospital antes de ter sido visto por um médico, a avaliação feita pela enfermeira no momento da admissão será facturada. Esta prestação está coberta pelo seguro de base.



Informações complementares

O serviço das urgências tem:

- um volume de actividade entre 160 e 180 pacientes por dia (60 000 por ano)
- cerca de 250 profissionais da saúde, administrativos e da logística, agrupados em equipas que fazem turnos 24h/24 e 7dias/7
- uma plataforma técnica (radiologia, scanner, sala de cateterismo) disponível 24h/24
- médicos consultores e especialistas presentes 24h/24

Informações práticas

Serviço das urgências

Prof. François Sarasin, médico-chefe de serviço
Isabelle Golard, responsável pelos cuidados do departamento de medicina comunitária, dos primeiros socorros e das urgências

✉ Rue Gabrielle-Perret-Gentil 2, 1211 Genève 14

☎ 022 372 81 20 (24h/24)

Secretariado do serviço das urgências
(segunda a sexta, 9h-12h e 14h-16h):

- Sector das urgências agudas: ☎ 022 372 81 10
- Sector ambulatório: ☎ 079 553 53 30

Hospital (edifício principal, 24h/24)

✉ Rue Gabrielle-Perret-Gentil 4, 1211 Genève 14

☎ 022 372 33 11

Rede de Urgências de Genebra (Réseau Urgences Genève)

➦ www.urgences-ge.ch

➦ <http://ihug.hug-ge.ch>, aplicação para utilizadores de smart-phone que dá os tempos médios de espera nos cinco serviços da RUG

A RUG compreende quatro estruturas, para além do serviço das urgências dos HUG, em condições de o/a atender.

- **Hôpital de la Tour (24h/24)**

✉ Avenue Jacob-Daniel Maillard 3, 1217 Meyrin

☎ 022 719 61 11

- **Clinique des Grangettes (7h-23h durante a semana, 8h-23h fins de semana e feriados)**

✉ Chemin des Grangettes 7, 1224 Chêne-Bougeries

☎ 022 305 07 77

- **Clinique de Carouge (24h/24)**

✉ Avenue Cardinal-Mermillod 1, 1227 Carouge

☎ 022 309 46 46

- **Groupe médical d'Onex (24h/24)**

✉ Route de Chancy 98, 1213 Onex

☎ 022 709 00 00

**Urgências com
perigo de vida**

☎ 144