

# 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.

## Qual é o prazo para ser atendido/a ?

GRAU DE URGÊNCIA	ATENDIMENTO (2011)
<b>Grau 1 = urgência com perigo de vida</b> Exemplo : infarto	<b>Sem espera</b> Atendimento imediato
<b>Grau 2 = urgente</b> Exemplo : fratura exposta	<b>76%</b> dos pacientes atendidos num prazo de <b>20 minutos</b>
<b>Grau 3 = semi-urgente</b> Exemplo : dores abdominais	<b>73%</b> dos pacientes atendidos num prazo de <b>duas horas</b>
<b>Grau 4 = não urgente</b> 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

## 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.

## 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).

## Número +

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

## 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.

# 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 encontrá-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 equipes que fazem turnos 24h/24 e 7 dias/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. Francois 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://www.urgences-ge.ch)
- ↗ <http://ihug.hug-ge.ch>, aplicação para utilizadores de smartphone que dá os tempos médios de espera nos cinco serviços da RUG

Urgências com perigo de vida

☎ 144

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 (7 h-23 h durante a semana, 8 h-23 h fins de semana e feriados)**  
✉ Chemin des Grangettes 7, 1224 Chêne-Bougeries  
☎ 022 305 07 77
- **Clinique de Carouge (24h/24)**  
✉ Avenue Cardinal-Mermilliod 1, 1227 Carouge  
☎ 022 309 46 46
- **Groupe médical d'Onex (24h/24)**  
✉ Route de Chancy 98, 1213 Onex  
☎ 022 709 00 00