

# Vous venez d'être admis aux Urgences



## Votre prise en charge de A à Z

### Service d'Accueil des Urgences

Accès après régulation préalable par le SAMU-SAS

Tél : 05 63 92 89 53/ 05 63 92 81 51

Mail : [secretariat-urgence@ch-montauban.fr](mailto:secretariat-urgence@ch-montauban.fr)



### Accès aux soins en Tarn-et-Garonne adoptez les bons réflexes !

Mon médecin  
ne peut pas me  
recevoir et je  
cherche une  
solution médicale

Je ne me déplace pas  
aux urgences,  
j'appelle le

**116 117**

pour le médecin de  
garde



24 heures/24 - 7 jours /7  
tous les jours de l'année

EN CAS D'URGENCE VITALE,  
APPELEZ LE 15

# 1. A votre arrivée

Un agent de sécurité vous aidera dans votre démarche et l'utilisation d'interphones, suite à l'accès aux Urgences après appel au SAMU / SAS :

- Si vous avez contacté le SAMU /SAS en amont de votre passage aux Urgences, vous utiliserez l'interphone vert.
- Dans le cas contraire, il vous sera demandé de contacter le SAMU / SAS via l'interphone rouge.

Seul le patient ou un accompagnant dans certains cas sera autorisé à pénétrer dans les Urgences.

Après cette formalité, et en fonction du degré de gravité de votre situation, un agent d'accueil administratif va :

- Recueillir les informations administratives indispensables à l'établissement de votre dossier médical,
- Vous demander de présenter votre carte vitale, pièce d'identité et carte de mutuelle si vous en possédez une. Vous avez dès l'entrée la possibilité de désigner une personne de confiance, au sens de l'article 1111-6 du CSP, en remplissant le formulaire pouvant être obtenu auprès du personnel soignant du service.
- Faire le lien entre vous et votre entourage.

***Nous vous invitons à confier vos effets personnels et objets de valeurs à l'un de vos proches afin d'éviter toute perte durant votre passage.***

Vous êtes ensuite pris en soins par un infirmier organisateur de l'accueil (IOA) qui évalue en lien avec un médecin responsable des Urgences votre état, afin de vous orienter vers le secteur de soins adapté et de vous prioriser si nécessaire.

## 2. Votre parcours de soins aux Urgences

En fonction de différents paramètres, l'IOA vous oriente vers la salle d'attente des Urgences ou vers une zone de soins.

Il est amené à réaliser des examens de biologie ou radiologie en amont de votre installation en salle d'examen.

Vous serez installé et pris en soins en salle d'examen par l'équipe soignante : aide-soignant, infirmier, externe, interne, médecin.

Vous pourrez leur faire part de vos attentes et interrogations.

Vous bénéficierez d'un examen médical et si nécessaire d'examens complémentaires, de soins et d'une surveillance adaptés.

## 3. Votre attente aux Urgences

Le service des Urgences propose un lieu de diagnostic et de soins.

Votre traitement débute aux Urgences et sera poursuivi à domicile ou dans une autre unité dans laquelle vous serez transféré.

Le temps d'attente dépend de :

·l'activité présente,

- des délais nécessaires pour l'obtention des résultats d'examens de laboratoire, d'imagerie (radiologie, scanner, échographie...),
- des délais d'un avis spécialisé, l'élaboration du diagnostic,
- l'administration des premiers soins,
- la recherche d'une place et la libération d'un lit dans une unité de soins si vous êtes hospitalisé,
- la recherche d'une ambulance si nécessaire pour un retour à domicile.

## 4. Votre départ du service des Urgences

- **En cas de retour au domicile**

- o Le retour à domicile se fait au mieux par vos propres moyens.

- o En cas d'accident de travail et/ou d'arrêt de travail : si le certificat ne vous a pas été transmis le jour de votre passage, vous pouvez le récupérer en contactant le secrétariat des Urgences du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30 au 05-63-92-89-53 ou 05-63-92-81-51.

- o Les ordonnances vous seront remises directement le jour même, ainsi que certains rendez-vous de consultation.

- o Les radiographies sont récupérables auprès du secrétariat du service d'imagerie en les contactant au préalable du lundi au vendredi de 9h à 17h au 05.63.92.81.00.

- o En cas de problématique administrative, vous pouvez contacter le secrétariat des Urgences de 9h30 à 16h30 en semaine au 05-63-92-89-53 ou 05-63-92-81-51.

- o Pour le règlement de la consultation :

- Si vous avez présenté à l'agent d'accueil administratif votre carte vitale et votre carte de mutuelle, le bureau des admissions du Centre Hospitalier de Montauban pourra facturer les soins directement aux organismes de sécurité sociale et de mutuelle pour lesquels il existe une convention.
    - Si vous n'avez présenté aucun document de prise en charge, le bureau des admissions du Centre Hospitalier de Montauban vous adressera une facture en vous demandant de régler la totalité des frais ou de fournir secondairement vos documents de prise en charge.

- **En cas d'hospitalisation**

- o Vos effets personnels seront regroupés dans une poche vestiaire.
- o Un inventaire sera réalisé et le dépôt de vos valeurs seront placés avec votre accord dans le coffre de l'unité. Si vous ne souhaitez pas les déposer, il vous sera demandé, en application de la réglementation, loi n°92614 du 06/07/92, de signer une décharge dégageant le Centre Hospitalier de Montauban de toute responsabilité en cas de perte ou de vol.
- o Votre famille ou votre entourage sera informé de votre mutation dans l'unité d'hospitalisation.

- **Transfert vers un autre établissement de santé**

Dans certains cas, vous serez transféré dans un autre établissement de soins :

- o Parce que la pathologie dont vous souffrez ne peut être traitée dans notre établissement,
- o Ou par manque de lits.

## 5. Famille et proches dans le service des Urgences

Dès votre arrivée aux Urgences, seul le patient ou un proche sera autorisé à entrer.

Le règlement intérieur du service des Urgences autorise dans certains cas un accompagnant auprès du patient : mineur, majeur protégé, patient présentant des troubles cognitifs.

Ponctuellement et après avis de l'IOA ou du médecin responsable, cette autorisation peut être étendue.

Pendant le déroulement des soins, la famille ou les proches seront amenés à patienter en salle d'attente.

Pour information :

- Les soins sont prioritaires et il peut être demandé à vos proches de quitter le lieu de soins à tout moment.
- Nous ne sommes pas habilités à donner de vos nouvelles par téléphone.