



**URGENCES
ADULTES**

Votre dossier médical

Vous pouvez y avoir accès en écrivant à la Direction de la Clientèle et du Droit des Patients • CHU-Hôpitaux de Rouen
1 rue de Germont • 76031 Rouen cedex

Un formulaire est également téléchargeable à partir du site www.chu-rouen.fr rubrique « Vous venez en hospitalisation », puis « Les droits du patient » et « L'accès au dossier médical ».

Dans tous les cas, votre courrier ou le formulaire devra être accompagné de la photocopie de votre carte d'identité.

Pour plus de renseignements, appelez le **02 32 88 03 67**.



Effets personnels

L'hôpital est un lieu ouvert. Nous vous conseillons donc de ne pas garder d'objets de valeurs aux urgences. N'apportez vos effets personnels qu'en cas d'hospitalisation.

POURQUOI TANT D'ATTENTE AUX URGENCES ?

Le temps semble long lorsqu'on attend, a *fortiori* si l'on souffre ou si l'on est inquiet pour sa santé ou celle d'un proche.

N'oubliez pas que l'urgence VRAIE est celle qui met en péril la vie d'un patient !

Cette urgence peut mobiliser tout le personnel pendant un certain temps.

Les patients ne sont pas pris dans leur ordre d'arrivée mais en fonction de la gravité de leur état. Le degré d'urgence est évalué dès l'accueil par un(e) infirmier(e) et si besoin par un médecin qui oriente chaque patient vers le secteur adéquat.

Tout patient sera systématiquement examiné par un médecin qui décidera de l'opportunité de prescrire des actes complémentaires.

L'attente peut être longue, nous nous efforçons de la limiter !

Le bon usage des urgences

L'encombrement du service des urgences est souvent dû au mauvais usage qu'on en fait. Ce service ne doit pas être utilisé comme palliant l'absence du médecin traitant. Sa vraie raison d'être est l'urgence vitale, celle qui met la vie du patient en danger. Le respect de ce principe de base est essentiel au bon fonctionnement du service.



Délegation à la communication du CHU-Hôpitaux de Rouen • Conception graphique : Maddy communication
Crédits photos : Bruno Maurey, atelier audiovisuel du CHU-Hôpitaux de Rouen • Septembre 2009.

NUMÉROS pratiques

Les urgences non vitales et l'accès à la maison médicale

Rouen • Tél. : **02 35 58 76 33**

Le Havre • Tél. : **02 32 73 32 33**

Dans l'Eure • Tél. : **02 32 33 32 32**

Vous cherchez à joindre un proche admis aux urgences adultes

Composez le **02 32 88 82 51** de 8 h à 18 h
et le **02 32 88 89 90** après 18 h

Les urgences de Saint-Julien

2 rue Danton • 76140 Le Petit-Quevilly
Tél. : **02 32 88 65 65**

Pour plus d'informations
www.chu-rouen.fr

URGENCES ADULTES



GUIDE pratique



Le service des urgences adultes a pour mission d'accueillir, de soigner et d'orienter les malades ou blessés qui nécessitent des soins d'urgence.

VOTRE ARRIVÉE








En cas d'admission, vous devrez nous fournir les documents suivants :

- votre **carte d'identité**,
- votre **carte vitale**,
- votre **carte de mutuelle**,
- les coordonnées exactes de votre **médecin traitant**,
- les coordonnées de la **personne de confiance**.

Si vous souhaitez préserver l'anonymat, veuillez le signaler au service administratif.

LE SERVICE

Il est composé de 3 grands secteurs :

- la **chirurgie**  
- la **médecine**   
- les **soins intensifs**  

Le CASA






Vous trouverez également le Centre d'Accueil Spécialisé pour les Agressions. Ce service est constitué d'une équipe pluridisciplinaire comprenant des médecins, des psychologues, une assistante sociale, des secrétaires et une infirmière. **Le CASA prend en charge les victimes d'agressions, de violences familiales, routières ou psychologiques.**

Le centre est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, les samedi et dimanche matin de 9h à 11h30, rendez-vous au **02 32 88 82 84**.

L'ÉQUIPE

Pour vous aider à différencier le personnel, voici les codes couleur qui correspondent à leur fonction.

Tenues avec liseré :

- | | |
|--|---|
|  Bleu : agent de service hospitalier |  Vert : infirmier(e)/cadre de santé |
|  Vert foncé : brancardier(e) |  Bleu marine : secrétaire médicale |
|  Jaune : aide-soignant(e) | |

Les blouses blanches sont portées par les médecins, les internes (avec un badge rouge) et les assistantes sociales.

De nombreux étudiants sont sous la responsabilité de l'équipe, ils participeront eux aussi à votre prise en charge.



INFORMATIONS PRATIQUES

Si vous attendez un proche, le médecin ou l'infirmier(e) **vous informera dès que possible et vous conduira auprès de lui** en fonction du déroulement des soins.

16 L'accès aux unités de soins est limité et **interdit aux moins de 16 ans**.

Pour rendre votre attente plus confortable, vous disposez :

- d'une **salle d'attente famille** (télévision et distributeur de boissons),
- de **2 salles d'attente** uniquement réservées aux **patients**,
- de **2 accès Internet** dans l'anneau central,
- de **2 taxiphones** dans l'anneau central,
- d'une **cafétéria et d'un kiosque à journaux** dans l'anneau central. Ils sont ouverts du lundi au samedi de 7h30 à 20h et le dimanche de 9h à 19h.



VOUS SORTEZ DES URGENCES

La sortie ou l'hospitalisation est décidée par le médecin.

Votre retour à domicile

L'équipe soignante vous **donne des conseils si nécessaire** (vaccination, traitement, pansement...) et **vous remet vos documents médicaux**.

En cas de questions complémentaires, veuillez consulter en priorité votre médecin traitant **sauf en cas d'urgence vitale !**

Il n'est pas nécessaire de revenir aux urgences pour une suite de soins qui sera effectuée par votre médecin traitant. En cas d'absence de ce dernier, vous pourrez être dirigé vers la maison médicale la plus proche, après avoir appelé la permanence des soins :

- Rouen** • Tél. : **02 35 58 76 33**
- Le Havre** • Tél. : **02 32 73 32 33**
- Dans l'Eure** • Tél. : **02 32 33 32 32**

Un médecin de ville y accueille les patients ne nécessitant pas d'examens ou de soins spécialisés, tous les jours de 20h à minuit, le samedi de 14h à minuit et le dimanche de 8h à minuit.

Sachez qu'il existe également **un service des urgences à l'hôpital Saint-Julien** :

- 2 rue Danton • 76140 Le Petit-Quevilly
Tél. : **02 32 88 65 65**



La sortie en ambulance

La prise en charge des frais de transports est strictement réglementée par **l'assurance maladie**, elle est liée à une prescription médicale.



En cas d'hospitalisation

L'équipe soignante vous informe sur le lieu et l'heure de votre transfert.

Vous pouvez rencontrer **l'assistante sociale du service pour vous conseiller**, vous orienter, vous soutenir vous et votre famille et pour faciliter toutes vos démarches. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

FACTURATION

Les frais de séjour et de consultation sont affichés à l'entrée du Service des Urgences adultes.

VOUS CHERCHEZ À NOUS JOINDRE

Pour obtenir des nouvelles d'un proche vous pouvez appeler les infirmières du service de 8h à 18h au **02 32 88 82 51**.

Après 18h, le standard vous répondra au **02 32 88 89 90**.

BON À SAVOIR

Le CHU-Hôpitaux de Rouen met à votre disposition **différents documents d'information**, ils sont accessibles auprès du Bureau Accueil Clientèle de l'anneau central. Sept plaquettes concernent vos droits (la personne de confiance, de l'information au consentement, les directives anticipées...). En cas d'hospitalisation, on vous remettra le Livret d'accueil de «*la personne hospitalisée*».

