

Département de l'urgence

Les soins et le temps d'attente :

Les réponses à vos questions



Dans la salle d'attente

Comment fonctionne l'urgence ?

Même si la salle d'attente semble calme, il peut y avoir beaucoup d'activité à l'urgence. Comme notre personnel travaille en équipe, vous pourriez voir une infirmière avant de rencontrer un médecin.

Que se passe-t-il quand je suis appelé au triage ?

Le triage : l'infirmière de la salle de triage vous appellera pour vous poser quelques questions sur votre santé et vos problèmes de santé. Cela nous aidera à mieux comprendre votre problème. L'infirmière vous attribuera un ordre de priorité qui déterminera quand vous serez vu par le médecin.



S'enregistrer et attendre d'être appelé

Après le triage, vous devrez vous enregistrer et attendre votre tour dans la salle d'attente. Nous vous appellerons par votre nom lorsque notre équipe médicale sera prête à vous voir dans la salle d'examen. Ne vous inquiétez pas : l'équipe médicale est au courant de votre état de santé.

Quel est le temps d'attente ?

Il est très difficile de prévoir quel sera le temps d'attente. Cela dépend :

- du nombre de patients qui attendent déjà, et
- de l'importance de votre problème de santé et de celui des autres patients.



Le temps d'attente n'est pas basé sur le principe du «premier arrivé, premier servi». (Par exemple, une personne arrivée après vous pourrait être vue avant vous).

Pour des raisons de sécurité, les patients ayant de graves problèmes de santé sont pris en charge immédiatement.

Saviez-vous qu' ...

Il est très difficile d'évaluer la gravité du problème de santé des personnes qui attendent. Une personne, qui, a priori semble ne pas être très malade peut au contraire avoir un problème de santé grave.



Qu'est-ce que je peux faire en attendant ?

Nous comprenons qu'attendre peut être très frustrant, mais nous vous prions d'être patient. Nous faisons notre possible pour voir tout le monde en toute sécurité et rapidement. Si vous vous sentez plus mal (ou si votre état a changé), veuillez en informer l'infirmière du triage immédiatement. Nous vous examinerons à nouveau et contacterons l'équipe médicale si nécessaire.

Attention : Nous ne tolérons aucune violence et aucun comportement agressif. L'attente peut s'avérer difficile et nous le savons ! Nous faisons notre possible pour rapidement tous les patients qui arrivent au Département de l'urgence afin de leur donner les meilleurs soins de façon sécuritaire.



Dans la salle d'examen

Pourquoi dois-je attendre dans la salle d'examen ?

Quand ce sera votre tour, nous vous conduirons dans une salle pour voir un membre de l'équipe médicale. Pour mieux comprendre votre problème de santé, vous devrez peut-être subir quelques examens. Si c'est le cas, vous devrez éventuellement attendre pour faire ces examens et avoir les résultats. Lorsque notre équipe aura obtenu les résultats de vos tests, elle les vérifiera et évaluera les conséquences sur votre état de santé.



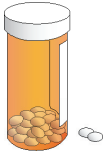
dant ce temps, vous pouvez retourner dans la salle d'attente.

N'oubliez pas : si vous vous sentez plus malade (ou si votre état a changé), veuillez en informer l'infirmière du triage immédiatement. Ne vous inquiétez pas, nous ne vous oublions pas !

Se préparer à rentrer à la maison

Ce que je dois faire après avoir quitté le Département de l'urgence ?

Il faut suivre les conseils que notre équipe médicale vous a donnés :



Prendre les médicaments comme prescrits



Aller aux rendez-vous de suivi qui ont été fixés pour vous



Si nécessaire, revenir à l'urgence à la date prévue

Il est très important que vous sachiez quand revenir à l'urgence. Si vous n'êtes pas sûr, ou si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous demander. Nous sommes là pour vous aider !

Est-ce que je peux partir sans avoir vu un médecin ou sans faire les examens supplémentaires qu'on m'avait demandé de faire ?

Quitter l'urgence sans avoir vu un médecin ou contre l'avis du médecin peut être très dangereux. Votre problème de santé peut devenir très grave et entraîner la mort s'il n'est pas diagnostiqué et/ou traité.

Pour ces raisons, et même si vous devez attendre longtemps, il est préférable de voir le médecin. Si vous êtes décidé à quitter l'urgence, veuillez nous en informer avant de partir.

Merci pour votre patience !

Ce matériel a été réalisé par le Département de l'urgence de l'Hôpital Royal Victoria. Nous remercions le Comité de l'Éducation des patients du CUSM pour sa participation à ce projet au niveau de la traduction et de l'édition.

Nous remercions les amis du CUSM de leur support pour l'impression.

© Droit d'auteur – le 12 janvier 2017, Centre universitaire de santé McGill. 2^{ème} édition.

Disponible sur le site : www.educationdespatientscusm.ca

Aidez-nous à soutenir l'Office d'éducation des patients du CUSM. Votre don fera une grande différence. Faites un don à la Fondation de l'Hôpital général de Montréal en appelant le : 514-934-8230.