

HIELORA

CENTRES HOSPITALIERS UNIVERSITAIRES

HÔPITAL DE MONS - SITE CONSTANTINOPLÉ
HÔPITAL DE WARQUIGNIES

SERVICE DES
URGENCES



SOMMAIRE

Votre arrivée	3
La première évaluation	4
L'attente	4
L'équipe des urgences	5
Le diagnostic est posé, où vais-je aller ?	6
Les différentes étapes de votre prise en charge	6
Informations pratiques	7



VOTRE ARRIVÉE

DIRIGEZ-VOUS VERS L'ACCUEIL DES URGENCES POUR VOUS ENREGISTRER :

- Présentez votre carte d'identité pour créer votre dossier médical.
- Indiquez tout changement d'adresse, de numéro, de médecin traitant, etc...
- Proposez les coordonnées de vos proches afin de les contacter si nécessaire.
- Nous vous conseillons de laisser vos objets de valeur à vos accompagnants.

PRÉCAUTIONS

QUELQUES MESSAGES POUR LA SÉCURITÉ:

- Présentez votre carte d'identité pour créer votre dossier médical. Le personnel soignant vous demandera régulièrement votre nom, prénom et votre date de naissance. Cette précaution permettra de garantir que vous êtes bien le bénéficiaire du traitement à suivre.
- Il est important de signaler : grossesse ou allaitement, allergie, problèmes actuels, etc...
- Merci de demander l'avis des soignants avant de manger ou boire.
- Si vous avez voyagé dans un pays étranger récemment, signalez-le d'emblée à l'accueil.

N'hésitez pas à interpellier votre infirmier référent si vous êtes inquiet.

L'ACCUEIL EST UNE ÉTAPE ESSENTIELLE. LE TRAVAIL DE LA SECRÉTAIRE EST IMPORTANT :

- Elle identifie le motif de votre admission
- Elle vérifie vos données administratives
- Vous recevrez un bracelet d'identification dont le port est obligatoire (identito-vigilance)

LA PREMIÈRE ÉVALUATION

L'INFIRMIER(E) VOUS PREND EN CHARGE DE MANIÈRE PERSONNALISÉE :

- Vous êtes installé dans une salle d'examen
- Il évalue votre état de santé et définit les soins à vous donner en priorité.

ENSUITE, UN MÉDECIN VOUS PREND EN CHARGE :

- Il vous examine, prescrit le premier traitement
- Il demande la réalisation d'examens complémentaires (prise de sang, radio, scanner...)
- Au besoin, il demande l'avis d'autres médecins spécialistes
-

Certains examens sont réalisés aux urgences (prise de sang, électrocardiogramme...) tandis que d'autres sont effectués dans un autre service (radiologie, scanner...).

Le service des Urgences n'assure ni la continuité des soins, ni les certificats de guérison, ni le renouvellement d'ordonnance, ni la prolongation d'incapacité de travail, etc...



L'ATTENTE

Urgences ne veut pas dire rapidité. L'équipe des urgences mettra tout en œuvre pour traiter TOUS les patients de façon optimale MAIS le délai de votre prise en charge est fonction de la gravité du motif d'admission et non de l'ordre d'arrivée.

Nous faisons tout pour diminuer votre attente. Notre travail est imprévisible et vous devrez parfois patienter.

POURQUOI DOIS-JE PATIENTER ?

- L'activité du service (nombre de patients admis et gravité, arrivée d'ambulances ou de SMUR...)
- La réalisation et la réception des résultats d'examens (prise de sang, radio, scanner)
- L'élaboration du diagnostic qui peut nécessiter l'avis de plusieurs médecins spécialistes
- La libération d'un lit dans le service hospitalier adéquat ou d'une salle de soin particulière
- Une surveillance particulière nécessaire

Nous sommes conscient que l'attente peut être longue et anxiogène, cependant nous faisons notre possible pour vous prendre en charge rapidement. Soyez donc polis et courtois.



L'ÉQUIPE DES URGENCES

La permanence est assurée par des médecins et des infirmiers spécialisés en soins d'urgence et un/une secrétaire.

Le rôle d'un service d'Urgence est d'accueillir et de prendre en charge toute personne qui s'y présente et nécessite des soins.

À la fin de votre parcours, pensez à réclamer vos certificats (présence, incapacité de travail, accompagnement, papiers d'assurance etc...) Pour éviter de revenir une seconde fois pour un document.

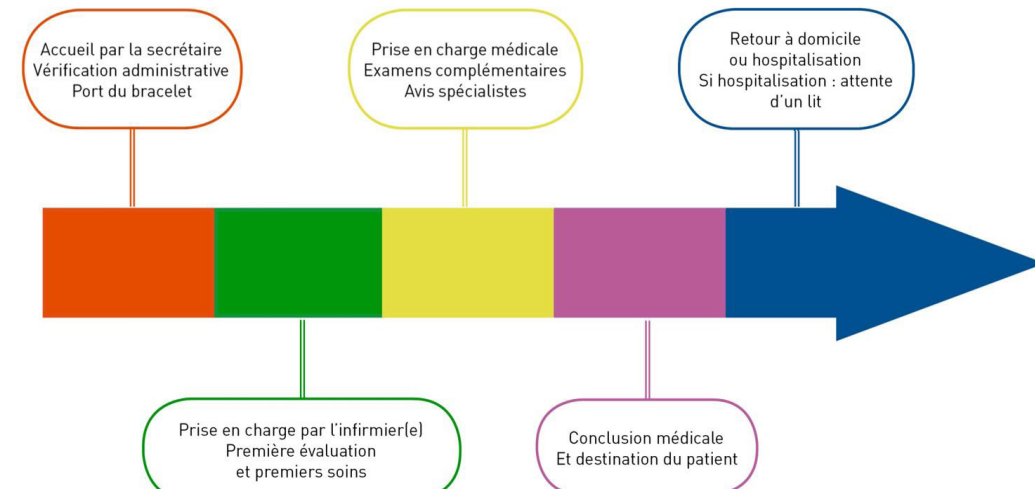


LE DIAGNOSTIC EST POSÉ, OÙ VAIS-JE ALLER ?

EN FONCTION DU DIAGNOSTIC :

- **Vous rentrerez au domicile** avec ou sans ordonnance, avec ou sans certificat médical, avec ou sans rendez-vous médical.
- Si des **documents administratifs** doivent être complétés après votre passage, ils peuvent être déposés pendant les heures d'ouverture du secrétariat (de 08h00 à 19h00). Ces documents vous seront : soit remis une fois complétés, soit envoyés par courrier.
- En fonction des places disponibles et/ou au besoin d'une mise au point spécialisée **vous serez hospitalisés** :
 - À l'hôpital de Warquignies ou à l'hôpital de Mons - Site Constantinople.
 - En hospitalisation provisoire dans le service des urgences (besoin d'exams complémentaires, surveillance, attente de disponibilité hospitalière...).

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE VOTRE PRISE EN CHARGE



INFORMATIONS PRATIQUES

NOUS VOUS REMERCIONS

- De stationner votre véhicule sur le parking afin de ne pas gêner l'entrée des urgences.
- De ne pas fumer dans le service.
- D'éviter d'utiliser votre Gsm.
- De diminuer les déplacements dans le service : les autres patients ont besoin d'intimité et de calme.

MON ACCOMPAGNANT PEUT-IL RESTER À MES CÔTÉS ?

- **NON** : 1 seul accompagnant pourra attendre dans la salle d'attente durant toute la durée du passage aux urgences
- **Exception** : 1 seul parent peut accompagner les mineurs d'âges
- **ATTENTION**, votre accompagnant veillera à laisser ses coordonnées à la secrétaire avant de quitter le service.

UNE NAVETTE GRATUITE INTERSITES EST A VOTRE DISPOSITION

- Le transport entre les deux sites peut se faire via le minibus gratuit. La navette vous attend en face du hall d'accueil de l'hôpital de Warquignies et dans le parking des urgences de l'hôpital de Mons - Site Constantinople.

REVEZ AUX URGENCES SI :

- LA SITUATION S'AGGRAVE MALGRÉ LE TRAITEMENT.
- VOUS N'ARRIVEZ PAS À JOINDRE VOTRE MÉDECIN TRAITANT.
- DE NOUVELLES PLAINTES APPARAISSENT.

CONTACTS

SIÈGE SOCIAL

Bd Fulgence Masson, 5
7000 Mons

HÔPITAL DE LA LOUVIÈRE - SITE JOLIMONT

Rue Ferrer 159
7100 Haine-Saint-Paul
064 23 30 11

HÔPITAL DE LOBBES

Rue de la Station 25
6540 Lobbes
071 59 92 11

HÔPITAL DE NIVELLES

Rue Samiette 1
1400 Nivelles
067 88 52 11

HÔPITAL DE TUBIZE

Avenue de Scandiano 8
1480 Tubize
02 391 01 30

HÔPITAL DE MONS - SITE KENNEDY

Boulevard Kennedy 2
7000 Mons
065 41 40 00

HÔPITAL DE MONS - SITE CONSTANTINOPLE

Avenue Baudouin de Constantinople 5
7000 Mons
065 38 55 11

HÔPITAL DE WARQUIGNIES

Rue des Chauffours 27
7300 Boussu
065 38 55 11

www.helora.be

