

## Hôpital Credit Valley

### Guide du Service des urgences de l'Hôpital Credit Valley

#### Renseignements à l'intention des patients et de leur famille

Nous savons qu'une visite à l'hôpital peut être une expérience stressante et difficile. Voici quelques renseignements qui vous aideront à mieux comprendre ce à quoi vous pouvez vous attendre à votre arrivée au Service des urgences de l'Hôpital Credit Valley.

#### Arrivée au Service des urgences

Lorsque vous arriverez au Service des urgences, une infirmière spécialisée en triage parlera avec vous de votre maladie ou blessure. Elle évaluera la gravité de votre état, ce qui déterminera le temps que vous devrez attendre avant de voir un médecin. La disponibilité d'une salle de traitement aura également une incidence sur la durée de votre attente. Si un patient plus malade que vous arrive après vous, il se peut qu'on le voie avant vous.

Il est important d'apporter votre carte Santé, d'autres documents médicaux et votre carte d'assurance-maladie supplémentaire, s'il y a lieu. On vous demandera également de fournir des renseignements sur tout médicament que vous prenez.

Si votre état s'aggrave pendant que vous attendez, dites-le immédiatement à l'infirmière au triage. Si vous décidez de quitter le Service des urgences avant d'avoir vu un médecin, veuillez en aviser l'infirmière. Il se peut qu'on communique avec les patients qui quittent le Service des urgences avant d'avoir vu un médecin pour effectuer un suivi.

#### Famille et proches

Nous savons que vous voudrez probablement être accompagné d'un membre de votre famille ou d'une autre personne pendant que vous êtes au Service des urgences. Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, seules deux personnes de soutien pourront vous accompagner. Les personnes de soutien devraient agir comme agents de liaison entre le personnel et les membres de la famille qui attendent dans les salles d'attente ou à la maison.

#### Autres renseignements importants

Si vous ne comprenez pas l'anglais, demandez un interprète. L'Hôpital Credit Valley a recours à différentes options en matière d'interprétation, comme des bénévoles et des interprètes professionnels.

L'hôpital n'assume aucune responsabilité pour les objets perdus ou volés. Renvoyez tous vos articles précieux à la maison. Si ce n'est pas possible, l'hôpital dispose d'enveloppes pour la garde d'objets précieux. Renseignez-vous auprès du personnel infirmier.

Le lavage des mains est la meilleure façon de réduire la transmission des infections. Lavez-vous donc les mains souvent. Si vous vous sentez malade, nous vous demandons de ne pas accompagner une personne ou lui rendre visite à l'hôpital.

L'Hôpital Credit Valley est un établissement entièrement sans fumée. Pour la santé et le bien-être de tous, il est interdit de fumer dans l'hôpital ou sur ses terrains.

Nous encourageons les patients ou leur personne de soutien à poser des questions sur les soins prodigués. Informez-nous si nous pouvons faire quoi que ce soit d'autre pour vous aider à recevoir les meilleurs soins possible.