

« Pourquoi suis-je en train d'attendre? »

« J'étais aux urgences récemment et il n'y avait que deux autres personnes dans la salle d'attente, pourtant j'ai dû attendre trois heures avant d'être vu par un médecin. Pourquoi? »

Ce n'est pas facile d'attendre pendant des heures aux urgences et nous apprécions votre patience et votre compréhension. Beaucoup de choses se passent en même temps dans les salles de traitement; comme notre service des urgences n'est pas très grand et que nous n'avons pas beaucoup de personnel, traiter un patient gravement malade ou blessé peut occuper l'ensemble de nos ressources pendant plusieurs heures. Les patients dont la vie n'est pas en danger devront par conséquent attendre plus longtemps. Nous comprenons qu'il est difficile de devoir attendre, sans savoir à quel moment vous allez pouvoir voir un médecin et nous essaierons de vous tenir au courant de tout retard.

« Lors de ma dernière visite aux urgences, plusieurs personnes arrivées après moi ont vu un médecin alors que j'étais encore en train d'attendre. Pourquoi? »

Après vous avoir évalué, l'infirmier au triage utilisera l'échelle canadienne de triage et de gravité pour établir le niveau de priorité de votre état : du niveau de triage 1 (patients nécessitant une réanimation) au niveau de triage 5 (non urgent). Nous avons tous une raison de nous rendre aux urgences. Merci de respecter la vie privée des autres et de faire preuve de patience, nous vous en sommes reconnaissants.

« J'aimerais connaître le temps d'attente. Pourquoi n'est-il indiqué nulle part? »

Sans un processus automatisé pour déterminer le temps d'attente, nous ne sommes pas en mesure de l'afficher, car cela serait inexact en raison de la nature même des urgences. Il est difficile de prévoir le temps d'attente dans notre service, car il varie constamment; un seul patient peut avoir besoin de l'ensemble de nos ressources pendant plusieurs heures, mais un médecin peut aussi se libérer peu de temps après votre arrivée, réduisant votre temps d'attente. Ainsi, les temps d'attente ne sont pas affichés, car il est impossible de savoir combien de nos employés sont disponibles à un moment précis.