



Nous prenons soin de vous

COMMUNIQUE DE PRESSE  
Paris, le 10 novembre 2015

## LE GROUPE RAMSAY GENERALE DE SANTE COMMUNIQUE SUR L’AFFICHAGE DES DELAIS D’ATTENTE DANS SES SERVICES D’URGENCES

Ramsay Générale de Santé lance une campagne d’information en novembre à proximité des services d’urgences de 7 de ses établissements en Ile de France. Cette campagne vise à faire connaître la politique de transparence et d’affichage des délais d’attentes au sein des services d’urgences du groupe.

Le délai de prise en charge dans un service des urgences est le principal critère de qualité perçu par le patient, qui attend légitimement un délai le plus court possible et qui plus est, un délai évalué et annoncé.

Convaincu de la nécessité de répondre à cet enjeu majeur pour le patient, le Groupe a engagé, fin 2013, un projet de transparence et d’affichage des délais d’attente dans ses 25 services d’urgences, résultant d’une organisation médicale performante et d’une optimisation des process. Il s’agit d’une première en France.

L’affichage du temps d’attente dans les services d’urgences est, pour Ramsay Générale de Santé, un gage de transparence vis à vis du patient. C’est le sens de la démarche du Groupe. Il a voulu aujourd’hui, et c’est l’objectif de cette campagne, le faire savoir.

HÔPITAL PRIVÉ DE L'EST PARISIEN  
AULLNAY-SOUS-BOIS

HÔPITAL PRIVÉ DE LA SEINE-SAINT-DENIS  
LE BLANC-MERNIL

RAMSAY GÉNÉRALE DE SANTÉ  
Nous prenons soin de vous

**AUX URGENCES  
UN PATIENT  
NE VIENT PAS  
POUR ATTENDRE**

17\*  
MIN

RETROUVEZ LE DÉLAI  
DE PRISE EN CHARGE  
EN TEMPS RÉEL SUR  
[urgences.hpestparisien.fr](http://urgences.hpestparisien.fr)  
[urgences.hpseinesaintdenis.fr](http://urgences.hpseinesaintdenis.fr)

HÔPITAL PRIVÉ DE L'EST PARISIEN

HÔPITAL PRIVÉ DE LA SEINE SAINT-DENIS

\* Le temps affiché ne représente pas un engagement de délai de prise en charge

### **Décryptage de la campagne :**

- ✓ Les délais d'attente indiqués, actuellement affichés sur des écrans in situ et sur les sites internet des établissements, correspondent au temps écoulé entre l'arrivée d'un patient et sa première prise en charge par le personnel des urgences. Ils sont affichés en temps réel dans 7 établissements du groupe, et le seront dans 13 au total d'ici la fin 2015.
- ✓ Le temps inscrit dans l'horloge sur l'affiche donne une indication moyenne constatée sur les 7 établissements du groupe concernés par la campagne et n'a, à ce titre, qu'une valeur purement indicative : ce n'est ni un objectif ni un temps opposable. C'est un indicateur. Il est bien précisé de se référer au temps d'affichage de chaque établissement.
- ✓ Cette campagne donne une information utile à la population locale sur l'existence d'un affichage d'un délai au service d'urgences d'un établissement de proximité.
- ✓ Le temps de prise en charge globale dans les services d'urgences est évidemment variable et notamment en fonction des pathologies. Il pourrait être mesuré mais ce n'est pas l'objet de cette campagne.
- ✓ Informations techniques : la campagne est mise en place à partir du 5 novembre pour une durée de 2 semaines, sur les abribus et le mobilier urbain, par annonces presse et mailing dans les villes d'Ile-de-France, dans lesquelles se trouvent 7 établissements de Ramsay Générale de Santé : HP Ouest Parisien (Trappes), HP Jacques Cartier (Massy), HP Antony (Antony), HP Seine-Saint-Denis (Le Blanc Mesnil), HP Est Parisien (Aulnay-sous-Bois), HP Vert Galant (Tremblay-en-France) et HP Parly II Le Chesnay (Le Chesnay).

Ramsay Générale de Santé, qui accueille chaque année 500 000 patients dans ses 25 services d'urgences, contribue à la mission d'intérêt général d'accueil des urgences au côté de l'hôpital public. En affichant le temps d'attente dans ses services d'urgences, le groupe prend un engagement d'efficacité auprès de ses patients.

### **A propos de Ramsay Générale de Santé :**

*Premier groupe privé de soins et services à la santé, Ramsay Générale de Santé compte 20 000 salariés dans 115 établissements et centres, et travaille avec près de 6 000 praticiens, qui représentent la première communauté libérale de France. Acteur majeur de l'hospitalisation, Ramsay Générale de Santé couvre l'ensemble de la chaîne de soins, dans trois métiers : médecine-chirurgie-obstétrique, soins de suite et de réadaptation et santé mentale. Ramsay Générale de Santé développe une offre de soins originale associant qualité, sécurité de la prise en charge et efficacité de l'organisation. Le groupe propose une prise en charge globale avec un accompagnement personnalisé, avant, pendant et après l'hospitalisation, qui prend en compte tous les besoins et attentes du patient ; il participe aux missions de service public de santé et au maillage sanitaire du territoire.*

En savoir plus : [www.ramsaygds.fr](http://www.ramsaygds.fr)

---

Contact presse :

Marie Roux de Luze – Service de Presse de Ramsay Générale de Santé Tél. : 01.53.23.14.16 – [m.rouxdeluze@ramsaygds.fr](mailto:m.rouxdeluze@ramsaygds.fr)