Appels d'urgence : réguler pour mieux orienter les patients

La Haute Autorité de Santé (HAS), à la demande du ministère de la Santé, a élaboré des recommandations pour encadrer la prise en charge des appels d'urgence par le médecin régulateur avant l'accès au médecin de permanence.
Objectif : optimiser le parcours de soin d'urgence pour les
milli
ons
d'us
a
gers
concernés
d
ès
l'appel initial
.

La régulation médicale, véritable acte médical téléphonique, a pour mission de répondre à une demande de soins non programmée
en mobilisant les ressources médicales disponibles les plus adaptées pour une prise en charge

optimale du patient.
Ell
e permet
d
e déclencher
,
sur la base d'un
e
analyse
diagnostique faite par
un
médecin régulateur
,
la
réponse adaptée
à la situation clinique
du patient
.
Les recommandations de
la HAS
porte
nt
sur
cinq
axes
:
les modalités de réception, d
'analyse
et de réponse
de l'
appel, s
a traçabilité
,
la formation des acteurs de la régulation médicale
ainsi que les méthodes d'évaluation
de l'activité et des pratiques.

Des structures dédiées pour une régulation sécurisée

La Haute Autorité de Santé recommande que les appels d'urgence soient traités dans des structures dédiées, équipées et sécurisées. La salle de régulation médicale doit disposer d'outils multimédias et d'information adaptés : logiciels, bases de données, documentation médicale, etc. Ces outils permettent notamment l'identification du patient, l'ouverture d'un dossier de régulation médicale, le déclenchement et le suivi de l'action en temps réel de l'aide d'urgence avec les partenaires ainsi que le renseignement du dossier patient.

Des professionnels formés et spécialisés

La HAS recommande également que l'entretien téléphonique avec le patient ou un tiers soit réalisé par des professionnels formés à la gestion des appels d'urgence et exclusivement consacrés à cette activité. Cet entretien suit un déroulement précis, avec pour finalité d'

apporter au patient le juste soin
dans
le souci
de ne lui faire perdre aucune chance
.

La gestion d'un appel repose sur une collaboration étroite entre un Assistant de Régulation Médicale qui assure, sous la responsabilité du médecin régulateur,
la prise en charge
initiale
de l'appel
. L
e
médecin
complète l'interrogatoire, pose un diagnostic et détermine la prise en charge adaptée
: prescription médicamenteuse par téléphone, consultation
d'un médecin de permanence
, transport en ambulance, intervention des sapeurs-pompiers, etc
.

La HAS recommande un protocole d'échange entre régulateurs et partenaires (ambulanciers, secouristes, etc.) pour optimiser et sécuriser la prise en charge du patient jusqu'à son terme.

Elle préconise enfin des modalités de suivi et d'évaluation de la régulation : réexamen de

dossiers , analyse médicale systématique des cas à l'origine d'évènement indésirable grave, respect des protocoles, etc.

Pour consulter les documents, cliquez ici