

Urgences ! Sensibilisons nos patients !



Dr Audrey BONNELANCE

Médecine Générale

Membre du comité de lecture
de la revue de médecine générale

audrey.bonnelance@ssmg.be

Travaillant dans un centre de médecine générale d'urgence à Bruxelles, je suis régulièrement confrontée à des patients qui nous sont adressés par le service voisin des urgences hospitalières. Je suis interpellée par le nombre de patients privilégiant les urgences durant la journée de semaine alors qu'ils ont un médecin traitant. Sur huit patients ayant consulté un matin, 6 nous ont été adressés par les urgences où ils s'étaient présentés pour un mal de gorge d'origine très probablement virale. Chacun d'entre eux m'a confirmé avoir un médecin traitant. A la question : *pourquoi n'avez-vous pas consulté votre généraliste ?* La plupart me répondent : « Difficilement joignable » ou « je dois attendre trop longtemps dans sa salle d'attente » et « non je n'ai pas essayé de le joindre »... Que se cache-t-il vraiment derrière ce besoin urgent de voir un médecin ? Pour quelles vraies raisons délaissent-ils nos salles

Dans notre société consumériste actuelle, il est capital pour l'organisation des soins de première ligne que nous sensibilisions nos patients aux avantages avant tout médicaux mais également financiers de nous consulter avant de se rendre aux urgences.

d'attente pour privilégier celle des urgences ? Qui sont ces « consommateurs » d'urgence ? La médecine générale est-elle devenue si désuète et peu rassurante ? Evolue-t-on vers une société de plus en plus consumériste qui veut tout immédiatement, utilisant les services d'urgence comme des supermarchés à examens complémentaires ?

La littérature soulève le problème : il y a en Europe depuis 10 ans une augmentation franche de la fréquentation des urgences (en Belgique, +36% de 1996 à 2000)¹. On constate également que 73% des patients se présentent

aux urgences sans avoir eu un contact préalable avec un médecin et plus de la moitié des recours

se font en semaine et durant la journée². Selon

les chiffres d'un service d'urgence à Bruxelles, 10 à 15% des cas seulement sont de vraies urgences et relèvent de la stricte nécessité d'une prise en charge immédiate. Seulement 14% des patients se présentent avec un mot de

leur médecin généraliste alors que 90% d'entre eux en

ont un. La mesure prise depuis le 1^{er}

juillet 2007 qui consiste à majorer le ticket modérateur pour les patients qui se présentent dans un service d'urgence sans lettre d'envoi ou contact téléphonique d'un médecin généraliste n'a donc pas diminué l'activité des urgences ni démotivé ces consommateurs.

La majorité de ces « consommateurs » sont des hommes jeunes se présentant pour des

- 1 J.B. Gillet Les fausses urgences, un vrai problème ? 2004; Revue Hospitals. 2 (1) : 1-9.
- 2 Carrasco V., Baudeau D. Les usagers des urgences : premier résultat d'une enquête nationale. Drees. Janvier 2003. N°212: 1-9.
- 3 Paraponaris A. et Al. Comportements de consommations de soins. Presse med. 2004 ;33 :298-34.
- 4 Dr Huyghe V. La consultation de médecine générale aux urgences : mythe ou réalité ? UCL 2013.
- 5 Gourbin C. et Al. Evaluation de l'impact d'une contribution personnelle forfaitaire sur le recours au service d'urgence. KCE Report. 2005. Vol 19b.

problèmes traumatiques¹. Ils ont un statut socio-économique plus fragilisé³. Le fait d'avoir un DMG n'a pas d'impact sur ces chiffres. Le recours aux urgences est plus important à Bruxelles (21%) qu'en Wallonie (19%) ou en Flandre (14%)².

A la question « Pourquoi votre MG n'aurait pas pu vous prendre en charge pour la raison qui vous amène aux urgences ? », la majorité des patients invoquent deux raisons principales : le manque d'équipement et le fait que leur MG ne pratique pas certains actes médicaux (examen gynéco, suture, plâtre et ECG). Deux tiers des MG interrogés dans cette même enquête réalisent pourtant des ECG, des sutures et examens gynécologiques⁴.

La surconsommation de médicaments, d'exams et de soins est propre à notre société occidentale. Les patients espèrent une réponse immédiate, une solution rapide, sûre et concrète¹. Les urgences sont considérées alors comme un « centre de consultation rapide en absence de toute prise de rendez-vous » et où le paiement est différé.

Ce type de comportement se ressent également en médecine générale ambulatoire ; les patients sont moins « patients », changent de médecin si celui-ci ne fait plus de consultations libres. Ils attendent de leur médecin qu'il solutionne tous leurs problèmes en une fois et tout de suite. L'urgence ressentie, la pénurie de médecins généralistes et la méconnaissance de nos compétences pousse nos patients à consulter en salle d'urgence. Finalement certains spécialistes (pédiatres, gynécologues, etc.) orientent volontiers leurs patients vers l'hôpital en cas d'absence plutôt que vers le médecin généraliste.

Comment améliorer cette situation ? Sachons

sensibiliser nos patients : informons-les, conscientisons-les et rendons-les acteurs principaux de leur santé. Sachons les rassurer en temps utile, restons joignables et disponibles, entrons en contact régulièrement avec les urgentistes et allons à leur rencontre. Nous devons insister auprès de nos patients sur nos compétences et sur les bénéfices tant financiers que médicaux de nous consulter avant de se présenter aux urgences. Nous serions aidés par une revalorisation de notre métier auprès des pairs et du grand public. Des campagnes pourraient être mises en place pour mettre en évidence l'importance du rôle du médecin généraliste et de ses compétences méconnues auprès du grand public. La revalorisation du travail du médecin généraliste pourrait passer également par une majoration des coûts d'intervention pour des actes techniques réalisés dans un cabinet. L'existence au sein du DMG d'une rubrique « envoi vers les urgences » permettrait au patient d'être prioritaire et mieux remboursé.

Selon une étude réalisée par le KCE, « des mesures qui visent à améliorer l'utilisation appropriée des services d'urgence doivent résulter de stratégies politiques combinées. En effet, des mesures individuelles et isolées (soit financières, soit la mise en place d'alternatives, soit l'information) n'auront pas l'effet souhaité sur l'usage du service d'urgence⁵ ».

Je terminerai par une phrase du Dr Denoël qui est utile à répéter à nos patients : « Les urgences ne sont pas un lieu pour les gens pressés mais pour les cas pressants »...

Bonne lecture !

Remerciements :

Merci aux Docteurs Virginie HUYGHE et Paule DENOËL pour les échanges d'expériences et leurs conseils avisés.