

Université Ferhat Abbas Sétif 1

Faculté de médecine

Département de médecine

**Pr LAOUAMRI Okba**

**Unité d'enseignement intégré : urgence médicale**

**6eme année médecine**

# La régulation médicale en médecine d'urgence :

## Table des matières

Introduction : .....	2
Définition : .....	2
Organisation de l'acte de régulation médicale : .....	3
Quelles informations initiales recueillir ? .....	3
Modalités d'analyse d'un appel : .....	3
Comment hiérarchiser les demandes ? .....	4
Différents types de réponses : .....	4
Conseil médical sans mise en œuvre de moyens : .....	4
La prescription médicamenteuse par téléphone : .....	4
Orientation du patient vers une consultation médicale : .....	5
Intervention d'un effecteur médical sur place : .....	5
Recours à un transport sanitaire en ambulance : .....	5
Recours aux sapeurs-pompiers ou aux secouristes : .....	5
Envoi d'une équipe médicale mobile d'urgence et de réanimation : .....	5
Guidage des gestes de secourisme : .....	5
Critères pour orienter la réponse : .....	6
Critères médicaux : .....	6
Critère social : .....	6
Critère environnemental : .....	6
Critères liés aux ressources disponibles : .....	6

Critères liés aux caractéristiques de l'appelant :.....	6
Exercice du libre choix du patient : .....	7
Processus médical de prise en charge :.....	7
Principales étapes de la gestion d'un appel : .....	7
Suivi de la prise en charge : .....	7
Traçabilité de l'appel et de la réponse : .....	7
Conclusion : .....	8

## Introduction :

La régulation médicale est un acte médical pratiqué au téléphone par un médecin d'un centre d'appels dédié aux urgences. Le médecin régulateur détermine et déclenche la réponse la mieux adaptée à l'état du patient, puis, si nécessaire, oriente le patient directement vers une unité d'hospitalisation appropriée. La régulation médicale aide ainsi le patient à accéder rapidement au juste soin. Elle optimise, au quotidien, l'emploi des ressources hospitalières et contribue à une meilleure structuration de l'offre de soins sur un territoire de santé. Elle est aussi un facteur d'égalité et de cohésion sociale.

## Définition :

La régulation médicale est un acte médical pratiqué au téléphone (ou au moyen de tout autre dispositif de télécommunication) par un médecin régulateur.

L'acte médical est une décision médicale qui implique la responsabilité individuelle du médecin. Cette décision s'appuie sur l'ensemble des éléments dont dispose le médecin. Sa finalité est d'apporter au patient le juste soin et de ne pas lui faire perdre de chance.

La régulation médicale assure une écoute et une réponse permanente dans un centre d'appels dédié aux urgences médicales et/ou aux demandes de soins non programmées. La régulation médicale a pour but de déterminer et de déclencher dans les meilleurs délais la réponse médicale adaptée à chaque situation.

L'acte de régulation médicale s'inscrit dans un contrat de soins avec l'appelant et/ou le patient. La demande peut provenir du patient lui-même ou d'un tiers se trouvant aux côtés du patient ou parfois à distance.

L'acte de régulation médicale repose, chaque fois que cela est possible, sur un entretien singulier entre le médecin et le patient lui-même. À défaut, il s'appuie sur un entretien entre le médecin et une personne aux côtés du patient.

La régulation médicale a aussi pour mission de :

- s'assurer de la disponibilité des moyens d'hospitalisation publics ou privés adaptés à l'état du patient, en respectant le libre choix de la personne ;

- préparer son accueil dans l'établissement choisi ;
- organiser le cas échéant le transport vers l'établissement public ou privé en faisant appel à un service public ou une entreprise privée de transport sanitaire ;
- veiller à l'admission du patient.

## Organisation de l'acte de régulation médicale :

L'acte de régulation médicale nécessite l'intervention du médecin régulateur. Il peut s'agir d'un entretien médical direct avec l'appelant ou de la prise en compte et de la validation en temps réel d'une information transmise par l'auxiliaire.

L'acte de régulation médicale s'organise selon les étapes suivantes :

- recueil d'informations et échange avec l'appelant ; cet échange est fait de préférence directement entre le patient lui-même (ou, à défaut, l'appelant) et le médecin régulateur ; cet échange est conduit avec méthode et il est engagé le plus rapidement possible ;
- décision prise ou validée par un médecin régulateur ;
- mise en œuvre de la décision ;
- suivi médical et opérationnel du déroulement des interventions ou des suites des conseils donnés ;
- prise en compte du bilan de l'effecteur ;
- orientation du patient ;
- préparation de l'accueil du patient.

## Quelles informations initiales recueillir ?

Lors de la réception initiale d'un appel, on procède de façon méthodique à :

- noter ou valider systématiquement le maximum de coordonnées : téléphone de l'appelant, coordonnées précises du lieu d'intervention (ville, route, rue, pavillon, immeuble, étage, code, etc.), coordonnées du médecin traitant, etc. ;
- prendre connaissance du motif de l'appel, des attentes et des circonstances, écouter avec attention l'appelant, poser des questions ouvertes en utilisant un vocabulaire adapté à l'appelant ;
- noter les caractéristiques du patient : âge, sexe, poids (en particulier chez l'enfant) ;
- qualifier le niveau d'urgence ;
- mettre en œuvre, sur protocole, une action réflexe avec engagement immédiat de moyens lourds,

## Modalités d'analyse d'un appel :

Au cours de la régulation médicale, le médecin régulateur analyse et prend en compte :

- le motif de recours ;

- le contexte ;
- les signes et les symptômes décrits par le patient ou directement perçus ;
- les antécédents médicaux ;
- les demandes et les attentes du patient.

Au terme de cette analyse le médecin régulateur qualifie la demande de soins et établit une ou des hypothèses diagnostiques.

### Comment hiérarchiser les demandes ?

La hiérarchisation des appels ne peut reposer que sur des critères médicaux en tenant compte du contexte de l'appel. Elle ne repose pas sur des facteurs économiques.

Quand plusieurs appels sont reçus en même temps, la hiérarchisation de la prise en charge des cas se fait selon le niveau de gravité médicale : ainsi en cas d'afflux d'appels, les situations peu urgentes sont mises en attente afin de permettre un décroché rapide pour évaluer la gravité des autres appels.

### Différents types de réponses :

La notion de régulation médicale suppose que, face à un appel, le médecin régulateur puisse proposer plusieurs réponses possibles.

Un centre de régulation médicale est organisé de façon que l'équipe médicale puisse disposer d'un éventail de réponses, le plus large possible, qui est contenu dans le répertoire opérationnel des ressources.

### Conseil médical sans mise en œuvre de moyens :

- En complément d'une demande d'information générale, en réponse à une demande spécifique de conseil.
- Chaque fois que le médecin régulateur juge que l'appel ne nécessite pas en urgence une consultation médicale.
- Le conseil médical est un acte qui ne peut être réalisé que par le médecin régulateur, il constitue une prescription médicale.
- Le conseil médical est consigné dans le dossier de régulation médicale du patient.
- Il est toujours précisé à l'appelant de renouveler son appel s'il constate une persistance, une reprise ou une aggravation des symptômes.

### La prescription médicamenteuse par téléphone :

Est une prescription médicale à distance.

- En pratique cela correspond à trois situations :
  - la rédaction et la transmission d'une ordonnance écrite ;
  - la prescription d'un médicament présent dans la pharmacie familiale ;

- l'adaptation d'un traitement (notamment lorsque le médecin traitant n'est pas joignable).

### Orientation du patient vers une consultation médicale :

Si le médecin régulateur estime que le patient nécessite une consultation médicale sans attendre un rendez-vous différé avec son médecin traitant, qu'il n'est pas en détresse vitale et qu'il peut se déplacer.

- Les coordonnées du lieu de consultation ainsi que les heures d'ouverture, les modalités d'accès, sont indiquées à l'appelant.
- Le centre de régulation médicale s'assure au préalable que le patient a les moyens de se rendre sur le lieu de consultation. Le cas échéant une solution est recherchée en accord avec le patient.

### Intervention d'un effecteur médical sur place :

- Lorsqu'un acte médical auprès du patient s'avère nécessaire et en l'absence d'une détresse vitale, le médecin régulateur a recours soit au médecin traitant, soit à un médecin généraliste de proximité, soit à un médecin de la permanence des soins ambulatoire.
- Le médecin régulateur s'assure du suivi de l'intervention s'il le juge nécessaire.

### Recours à un transport sanitaire en ambulance :

Si le médecin régulateur juge que l'état du patient ne nécessite pas l'intervention immédiate d'un médecin auprès de lui mais que son état clinique requiert un transport allongé et/ou sous surveillance, vers une consultation, une structure des urgences ou, plus généralement, un établissement de santé.

### Recours aux sapeurs-pompiers ou aux secouristes :

Si le médecin régulateur juge que l'état du patient nécessite l'intervention d'une équipe de secouristes afin de prendre en charge, sans délai, une détresse vitale suspectée ou avérée, ou de pratiquer, en urgence, des gestes de secourisme.

### Envoi d'une équipe médicale mobile d'urgence et de réanimation :

Si le médecin régulateur juge que l'état du patient nécessite l'intervention d'une équipe médicale mobile d'urgence et de réanimation, en cas d'urgence vitale avérée ou suspectée, ou pour toute situation relevant des missions de santé publique des équipes médicales mobiles d'urgence et de réanimation.

- Parallèlement, un moyen médical, sanitaire ou de secours situé à proximité est simultanément envoyé, pour apporter les premiers secours ou les premiers soins, chaque fois que cela est nécessaire et possible.

### Guidage des gestes de secourisme :

Le conseil médical est à différencier du guidage des gestes de secourisme ou des mesures conservatoires pouvant être proposés, face à une urgence, dans l'attente de l'arrivée des secours.

## Critères pour orienter la réponse :

### Critères médicaux :

Le choix de la réponse à un appel s'appuie en premier lieu sur les critères médicaux identifiés au cours de l'échange avec l'appelant.

Lorsque l'analyse est incertaine ou incomplète, ou en cas de doute sur le niveau de gravité du cas, le médecin régulateur choisira la réponse adaptée au niveau potentiellement le plus grave.

### Critère social :

Le critère économique (solvabilité ou coût de l'opération) ne constitue pas un facteur limitant la prise en charge. La réponse médicale est adaptée aux conditions d'isolement ou de précarité du patient

### Critère environnemental :

La mise en œuvre d'une équipe médicale mobile d'urgence et de réanimation est d'autant plus anticipée si :

- le patient se trouve dans un endroit éloigné ou difficile d'accès ;
- le patient se trouve dans un environnement peu favorable à un examen clinique de qualité (lieux publics, présence de nombreux témoins, lieux potentiellement dangereux, etc.)

### Critères liés aux ressources disponibles :

Le choix de l'orientation du patient est conditionné par les disponibilités des différents modes d'intervention possibles.

Le médecin régulateur dispose d'une information complète et actualisée en temps réel des moyens médicaux et de secours disponibles sur le secteur géographique couvert par le centre de régulation médicale.

Le médecin régulateur peut s'informer des disponibilités d'accueil des structures d'urgences et des services hospitaliers à l'aide des outils de liaison.

Lorsque le centre de régulation médicale ne dispose pas d'effecteurs en nombre suffisant ou de moyens adaptés à l'état clinique du patient, il sollicite un centre de régulation médicale qui en dispose.

### Critères liés aux caractéristiques de l'appelant :

Le médecin régulateur adapte la formulation de sa réponse en fonction des caractéristiques de l'appelant, par exemple :

- les compétences médicales ou paramédicales de l'appelant (médecin, infirmier, personnel soignant, etc.) ;
- l'existence d'une pathologie chronique connue par le patient ou par son entourage soignant ou familial.

### Exercice du libre choix du patient :

Lorsqu'il existe plusieurs solutions possibles déterminées par le médecin régulateur, celui-ci les présente au choix du patient.

### Processus médical de prise en charge :

#### Principales étapes de la gestion d'un appel :

La gestion d'un appel se décline en plusieurs étapes dans le but de recueillir des informations précises et complètes de la part de l'appelant et de lui apporter une réponse claire, compréhensible et adaptée.

- une étape d'écoute de l'appelant, en le laissant s'exprimer avec ses propres mots, sans tenter d'explicitier ses propos, et en prenant en compte le degré d'inquiétude de l'appelant ;
- une étape de questionnement de l'appelant, afin de lui faire préciser les motifs de son appel, le contexte et ses attentes ;
- une étape d'explication à l'appelant des hypothèses formulées sur son état de santé, des risques encourus, de la prise en charge proposée ;
- une étape de vérification afin de s'assurer que l'appelant a bien compris et accepte la prise en charge proposée.

### Suivi de la prise en charge :

Les décisions de régulation médicale font l'objet d'un suivi formalisé :

- le médecin régulateur prend en compte les bilans des effecteurs ;
- le suivi des patients pour lesquels seul un conseil médical a été donné est assuré selon les modalités définies par le médecin régulateur ; ce suivi est effectué par le centre de régulation médicale.

Dans tous les cas, il est nécessaire de préciser au patient qu'en cas d'aggravation ou de persistance des symptômes, il devra reprendre contact avec le centre de régulation médicale et/ou ultérieurement avec son médecin traitant.

Le dossier n'est clôturé qu'après avoir eu l'assurance que la prise en charge du patient a bien été relayée et/ou est terminée.

Dès qu'il sera opérationnel, le dossier médical partagé (DMP) constituera un support particulièrement approprié pour le partage d'informations entre médecins, dans le respect de la confidentialité des données.

### Traçabilité de l'appel et de la réponse :

Tout appel concernant un patient reçu au centre de régulation médicale conduit à l'ouverture d'un dossier de régulation médicale.

Les informations consignées et enregistrées sur un support papier ou informatique constituent le dossier de régulation médicale (DRM) de chaque cas, partie intégrante du dossier patient.

L'ensemble des dossiers alimente la base de données à partir de laquelle sont notamment réalisées la veille et les alertes sanitaires, la mesure d'activité et l'évaluation des pratiques.

Les éléments à faire figurer dans le dossier de régulation médicale (DRM) sont, si possible :

- le motif de recours, les besoins, les attentes et les souhaits exprimés par le patient.
- les coordonnées du médecin traitant ;
- le résumé de l'observation médicale ;
- Les signes de gravité ;
- les hypothèses diagnostiques ;
- la mention de l'adhésion du patient à la prise en charge proposée ou la transcription de son choix ;
- la prescription du médecin régulateur datée et signée ;
- les modalités de suivi prescrites par le médecin régulateur ;
- le suivi de la prise en charge et les bilans des effecteurs ;
- la destination du patient ;
- la procédure de clôture du dossier ;
- les noms du (des) régulateurs et de l'ARM, des effecteurs, les heures (de l'appel, de la prise de décision, de l'intervention).

## Conclusion :

La régulation médicale est un service rendu à un moment donné à une personne donnée, qui se trouve au téléphone « en face du médecin », qui vit une situation qu'elle ressent comme urgente et qui requiert une aide. La régulation médicale a pour vocation de garantir à cette personne l'accès au juste soin et de lui apporter, dans le respect de son autonomie, une plus-value en termes de rapidité, d'efficacité, de qualité, de sécurité et d'humanité.

L'organisation de la régulation médicale se fait par d'abord un recueil d'informations et échange avec l'appelant ; une prise de décision et sa mise en œuvre, un suivi médical et opérationnel des interventions, une orientation du patient et la préparation de son accueil.