



Disponible en ligne sur  
 ScienceDirect  
www.sciencedirect.com

Elsevier Masson France  
 EM|consulte  
www.em-consulte.com



## MISE AU POINT

# La régulation médicale en médecine d'urgence

## *Medical regulation in emergency medicine*

M. Giroud

Samu–Smur, centre hospitalier de Pontoise, BP 79, 95303 Cergy-Pontoise, France

Reçu le 17 août 2009 ; accepté le 25 août 2009

Disponible sur Internet le 11 septembre 2009

### MOTS CLÉS

Régulation médicale ;  
Centre d'appels ;  
Préhospitalier ;  
Aide médicale  
urgente ;  
Télémédecine ;  
Douleur thoracique

**Résumé** 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 pratique de la régulation médicale nécessite un environnement adapté au sein d'une structure dédiée, le Samu–centre 15, implantée au cœur du secteur des urgences d'un hôpital. La régulation médicale occupe, en France, une place croissante dans la gestion des urgences préhospitalières. Chaque année, dix millions de cas sont pris en charge dans les Samu. La réponse donnée est un simple conseil, l'envoi du médecin généraliste de permanence, l'envoi d'une ambulance ou l'intervention du Smur. Par exemple, le Samu–Centre 15 envoie immédiatement un Smur devant une douleur thoracique pouvant faire évoquer un syndrome coronarien aigu, puis oriente directement le patient dans l'unité de coronarographie en mobilisant le coronarographe d'astreinte, dès avant l'arrivée du patient à l'hôpital. 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.

© 2009 Publié par Elsevier Masson SAS pour la Société de réanimation de langue française.

### KEYWORDS

Medical regulation;  
Call centre;  
Prehospital;  
Emergency medical  
service;  
Telemedicine;  
Chest pain

**Summary** Medical regulation is a medical act carried out on the phone by a doctor acting in a call centre dedicated to emergencies. In response to a call, the regulator doctor determines and puts into action the most suitable solution according to the case, and, if necessary, orientates the patient directly toward an appropriate hospital unit. The medical regulation practice necessitates a dedicated structure, the Samu Call Centre within a hospital emergency service. In France, medical regulation plays an increasing role in the management of prehospital emergencies. Each year, 10 million cases are taken in charge by Samu call centres. Main responses to calls are advices, sending of a general practitioner on duty, an ambulance car, or, in the most severe cases, a hospital Mobile Intensive Care Unit (MICU) with a physician on board. For example, the Samu, facing a patient with a chest pain possibly related to a coronary disorder,

Adresse e-mail : [marc.giroud@ch-pontoise.fr](mailto:marc.giroud@ch-pontoise.fr).

dispatches immediately a MICU, and orientates the patient directly to a coronary care unit, mobilizing the physician, often on duty or at home, before the patient's arrival. Medical regulation helps the patient to access rapidly to the right care. It optimizes the daily use of hospital resources and contributes to a better structuring of health care organisation on a territory. It is also a factor in social equality and cohesion.

© 2009 Published by Elsevier Masson SAS on behalf of Société de réanimation de langue française.

## Définition

La régulation médicale est un acte médical pratiqué au téléphone par un médecin régulateur d'un centre d'appels, en réponse à une demande concernant un patient se trouvant à distance en situation d'urgence.

L'acte de régulation médicale commence par un interrogatoire médical conduit avec méthode et dans le délai le plus rapide par le médecin régulateur. Au terme de ce dialogue, le médecin régulateur établit une ou des hypothèses diagnostiques et pronostiques et évalue les risques de la situation en regard des bénéfices attendus des différentes prises en charge possibles : conseil médical, aide aux gestes de premier secours, prescription médicamenteuse, intervention médicale auprès du patient, orientation et transport du patient. L'acte de régulation médicale aboutit à la prescription du juste soin. Il se poursuit par la mise en œuvre de cette prescription, l'assistance aux éventuels intervenants, l'anticipation de chaque étape et le suivi de la prise en charge du patient, le temps nécessaire à la prise de relais par une autre structure de santé.

La régulation médicale est une des composantes de la médecine d'urgence, de la télémédecine et de la médecine de catastrophe.

## Justification

Le patient confronté à une urgence médicale ne sait pas évaluer lui-même la gravité, ni mettre en œuvre les moyens appropriés. Un médecin dûment formé à cela et agissant dans un centre dédié est le mieux à même d'assurer le dialogue avec le patient, de maîtriser les règles d'emploi des ressources, d'en connaître la disponibilité, de déterminer et de mettre en œuvre, au cas par cas, la solution la mieux adaptée dans le délai le plus rapide. Le temps passé par un tel médecin à comprendre à distance la situation et à prendre les dispositions nécessaires est un temps court ; ce temps initialement investi permet d'organiser et de sécuriser la prise en charge du patient.

## Mission

Le Code pénal (art. 223-6) prescrit l'obligation d'assistance à personne en péril et le Code de déontologie médicale pose les règles de la pratique médicale. Comme à tout médecin, ces règles s'appliquent au médecin régulateur.

Le Code de santé publique (art. L. 1110-5) énonce les droits des patients et notamment : « Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir les soins

les plus appropriés. . . ». Il définit que les centres de régulation médicale des Samu, implantés dans des établissements de santé (art. L. 6311-2 et R. 6311-2) : « déterminent et déclenchent, dans le délai le plus rapide, la réponse la mieux adaptée à la nature des appels ; s'assurent de la disponibilité des moyens d'hospitalisation publics ou privés adaptés à l'état du patient, compte tenu du respect du libre choix, et font préparer son accueil ; organisent, le cas échéant, le transport dans un établissement public ou privé en faisant appel à un service public ou à une entreprise privée de transports sanitaires ; veillent à l'admission du patient ». Il précise les conditions de l'orientation hospitalière du patient (art. R. 6123-18 et R. 6123-32-1) : « Tout établissement autorisé. . . est tenu d'accueillir en permanence dans la structure des urgences toute personne. . . qui lui est adressée, notamment par le Samu » et « Lorsque le patient nécessite une prise en charge. . . spécialisée dans un très bref délai et que son pronostic vital ou fonctionnel est engagé, il est directement orienté, par le Samu ou en liaison avec ce dernier, vers le plateau technique adapté à son état ».

La mission du Samu couvre les champs de la permanence des soins en médecine ambulatoire, du secours à personne, du transport sanitaire urgent, de l'aide médicale urgente, des catastrophes et des crises sanitaires.

## Éthique

Comme tout acte médical, la régulation médicale est, par essence, dédiée à une personne, fût-elle à distance, et a pour finalité première de lui apporter, dans une démarche de « solidarité active », la prise en charge que son état requiert, en faisant pour elle tout ce qui est raisonnablement possible. En second lieu, la finalité est aussi communautaire, le médecin régulateur devant, comme tout médecin, limiter ses prescriptions à ce qui est nécessaire.

La régulation médicale doit garantir l'équité dans l'accès aux soins. Le Code de santé publique (art. L. 1110-3) énonce qu' « Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations dans l'accès. . . aux soins ». Les inégalités territoriales, sociales, humaines, sont donc à repérer et, dans toute la mesure du possible, à compenser par des dispositions appropriées.

L'acte d'orientation du patient assuré par le médecin régulateur doit être accompli en toute neutralité à l'égard des acteurs de santé. La régulation médicale consiste souvent à confier une mission à un professionnel. Or cette mission peut déplaire à ce professionnel. Il se peut aussi, à l'inverse, que ladite mission soit revendiquée par un autre professionnel. Dans ces situations, la morale commande que

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/2611945>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/2611945>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)