

La question de l'accessibilité dans la régulation médicale téléphonique des Centres 15

Les décisions

des médecins régulateurs relèvent de trois niveaux d'intervention

1. diriger le patient vers un **centre d'urgences**

2. faire intervenir un **médecin de garde** ou envoyer le patient consulter ce dernier

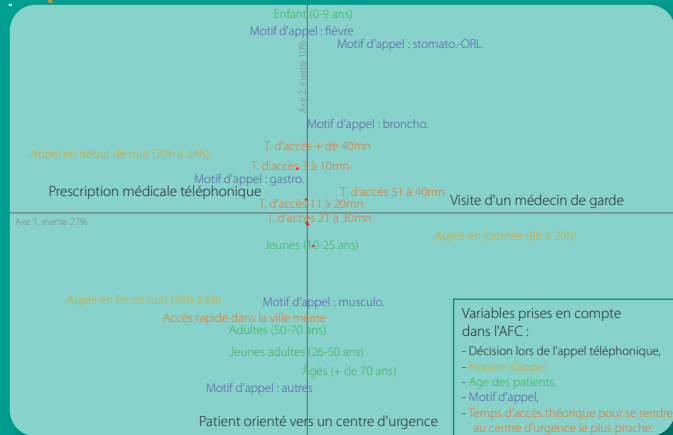
3. proposer un conseil médical par téléphone ou effectuer une **prescription médicamenteuse téléphonique (PMT)**

Pour limiter l'intervention des centres d'urgences et des médecins de garde aux patients dont l'état le justifie, la PMT joue un rôle de plus en plus important, mais se pratique dans un cadre mal défini.

Objectif de l'étude : mettre en relation le type de décision des médecins régulateurs et le temps d'accès aux services médicaux pour comprendre comment joue l'effet de la distance.

Matériel : base de données spécifique sur les appels téléphoniques régulés dans les Centres 15 de Besançon, Dijon, Nantes et Nancy ; sur une période d'un mois en 2008, on ne retient que les appels ne relevant pas de l'Aide Médicale d'Urgence pour ne disposer que des pathologies « légères » (3 500 appels). Ainsi les patients orientés vers les centres d'urgences ou vers un médecin de garde sont comparables sur un plan médical, et on peut leur opposer ceux qui font l'objet d'une PMT. Les distances entre patients et centres d'urgences sont évaluées à l'aide du logiciel ODO-MATRIX (M. Hilal, INRA UMR 1041 CESAER Dijon) qui évalue un temps d'accès en période creuse. Les calculs sont réalisés pour la Franche-Comté uniquement.

Graphes factoriel 1 et 2 issu d'une AFC



Peu d'influence du facteur distance dans les décisions des médecins régulateurs !

• Concentré au centre du graphe factoriel, le « temps d'accès » n'est pas discriminant. Ce constat est à la fois rassurant et logique, les médecins régulateurs ne disposant pas d'éléments sur la distance lorsqu'ils répondent aux appels.

• **Axe 1 :** les visites aux médecins de garde sont associées aux périodes de week-end en journée, alors que les PMT sont associées aux périodes de soirée. Les fins de nuit sont « tirées » vers les visites aux centres d'urgences. La complémentarité entre ces trois types de réponses semble réelle.

• **L'axe 2** est structuré par des pathologies spécifiques à l'âge des patients : les enfants avec fièvre, stomato-ORL, etc., s'opposent aux adultes associés à des problèmes musculo-articulaires et « autres ». Ces derniers sont plus souvent pris en charge par les centres d'urgences. La distance est donc importante lorsqu'il s'agit de choisir entre différents types de soins.

Et pourtant les différences d'accessibilité aux services médicaux de garde existent : exemple de la Franche-Comté

L'interpolation pour réaliser les cartes d'accessibilité

A partir de la répartition spatiale des patients qui contactent le Centre 15, on génère par interpolation une information continue qui renseigne chaque lieu sur le temps d'accès au service médical proposé.

Lecture des cartes

Des disparités territoriales sont mises en évidence : la plus grande partie du territoire est située entre 20 et 27 mn d'accès à un centre d'urgences. L'accès aux médecins de garde est plus rapide puisqu'ils sont plus nombreux : entre 9 et 16 mn pour la majeure partie du territoire. La distance est donc importante lorsqu'il s'agit de choisir entre différents types de soins.

Scénario

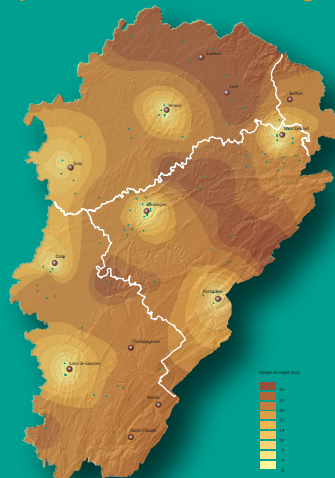
Les graphes représentent quelle aurait été la distance entre les patients et les centres d'urgences ou les médecins de garde vers lesquels ils auraient été dirigés le jour de l'appel au Centre 15 s'ils n'avaient fait l'objet d'une PMT.

Les PMT concernent des patients répartis sur un rayon géographique plus large que ceux dirigés vers les services d'urgences. Leur répartition est en revanche assez comparable à la distribution des patients orientés vers un médecin de garde.

Conclusion

Ainsi, les PMT n'offrent pas une extension de l'aire d'action des Centres 15. Cela est toutefois vrai pour les périodes de nuit, où l'on a vu que les médecins de garde sont peu sollicités.

Temps d'accès aux services d'urgence



... et aux médecins de garde

