

ADMISSION MEDICALE DES PATIENTS

Vous avez, avec raison, utilisé vos avertisseurs sonores et lumineux pour amener aux urgences un patient nécessitant une prise en charge hospitalière rapide.

Le public respecte votre responsabilité, respecte l'urgence de votre patient, vous représentez la santé dont vous êtes professionnel. Lorsque vous vous présentez à l'accueil des urgences, le public vous cède donc tout naturellement le passage, car comme le SAMU ou les pompiers, vous avez une "priorité naturelle".

Le personnel hospitalier doit aller en ce sens et ne pas faire obstruction à votre mission au service du public en vous faisant attendre avec le public.

L'ambulancier fait partie de la chaîne des soins et non du grand public.

Faire attendre des ambulanciers dans la file du public serait un abus de pouvoir à l'opposé de toutes les règles déontologiques.

Le fait de prendre une file d'attente serait d'autant plus incompatible avec le statut et le rôle de l'ambulancier, qu'il aurait pour motif de lui faire réaliser une tâche administrative qui ne lui incombe absolument pas comme par exemple les formalités d'admission.

De telles pratiques altéreraient l'image des ambulanciers, perturberaient le déroulement de leur planning et compromettraient la ponctualité des prestations ainsi que la vie économique de l'entreprise.

Dans le cas où un établissement hospitalier créerait aux ambulanciers une obligation d'attente, que se passerait-il en cas d'aggravation de l'état du malade ?

Ce serait tout d'abord aux ambulanciers de refuser clairement et fermement cet état de soumission, quel que soit d'ailleurs l'état du patient.

Sur le plan purement réglementaire, contrairement aux idées reçues laissant croire que le patient est sous la responsabilité de l'ambulancier tant qu'il est sur le brancard, le patient est sous la responsabilité de l'établissement hospitalier dès lors qu'il franchit le seuil de l'hôpital, l'ambulancier restant bien évidemment responsable de ses actes et de ses gestes.

ADMISSION ADMINISTRATIVE DES PATIENTS

L'infirmière d'accueil demande les coordonnées civiles et sociales du patient. Il n'y a là rien d'anormal, dans un monde raisonnable et l'ambulancier répondra avec sollicitude aux questions, sans qu'il y ait toutefois d'attente.

Il doit cependant savoir que sa réponse est à titre de service et non d'obligation.

En effet, sur un plan réglementaire, l'ambulancier ne doit communiquer que les renseignements concernant l'état de santé du patient et le dossier médical au personnel médical qui accueille le patient.

En poussant à l'extrême, l'ambulancier n'a pas le droit de révéler le nom et l'adresse du patient, ce dernier gardant le droit d'être inscrit sous X, et pouvant se plaindre de ce qu'il considérerait de la part de l'ambulancier comme une indiscretion.

L'ambulancier est également souvent sollicité pour effectuer les formalités d'admission lors d'une hospitalisation programmée ou lorsqu'il amène un patient en consultation.

Il s'agit alors d'une double faute.

D'une part parce que l'admission est un acte administratif et médical qui nécessite donc, au préalable, que le patient soit examiné par un médecin de l'hôpital (hormis l'hospitalisation de jour, le bulletin de situation ne peut être délivré qu'à l'issue de 24 heures d'hospitalisation).

D'autre part, c'est au patient, de procéder aux formalités de son admission. En cas d'incapacité, la famille est invitée à le faire.

A défaut de famille, il appartient alors à la direction de l'établissement, représentée dans le service par la surveillante, de procéder à cette formalité en fonction des informations dont elle dispose (pièces d'identité du patient, enregistrements antérieurs, etc....).

En aucun cas l'ambulancier n'est tenu de procéder aux formalités d'admission de son malade.

Certaines habitudes commerciales et la course au BS (Bulletin de Situation) ont conduit certains ambulanciers à le faire, mais ce n'est pas un dû, c'est une faute.

Deux arguments sont alors opposés à l'ambulancier réfractaire :

1) «On ne dépose pas un malade comme un paquet !»

Réponse : ce n'est pas aux ambulanciers de suppléer au rôle d'accueil des établissements.

2) «Sans BS, la caisse ne prendra pas en charge !»

Réponse : hormis les cas où le BS accélérerait une prise en charge à 100%, le dossier de remboursement se limite à la fourniture d'une facture, d'une prescription médicale et, le cas échéant, d'une entente préalable (cf Convention Nationale Caisse d'Assurance Maladie).

ATTENTION il n'est pas question de dissuader l'ambulancier de rendre service au patient ou à sa famille.

Cependant, un service ne doit pas être rendu au détriment de l'accomplissement de son travail. Les ambulanciers qui acceptent d'accomplir ces démarches administratives sont en droit d'attendre une collaboration active des personnels de l'établissement comme par exemple une priorité de passage au guichet.

L'ambulancier qui, pour cause de formalités administratives étrangères à son rôle, ferait attendre un autre malade et perturberait le bon déroulement du planning de son entreprise, commettrait alors une faute déontologique fondamentale.

Certains ambulanciers restent persuadés que l'admission fait partie de leur mission, allant même jusqu'à s'excuser à la moindre réprimande au moindre manquement à ce sujet...

S'agit-il d'une ignorance, ou d'une soumission commerciale ?

L'acte commercial a ses limites, l'intérêt du patient par exemple, ou encore la survie économique de l'entreprise...

Il convient également de noter que dans le calcul du forfait journalier que l'assurance maladie règle à l'établissement receveur, elle prend en compte les démarches administratives liées aux formalités d'admission.

Donc, lorsque les ambulanciers procèdent à l'admission du patient à la place de l'établissement, l'assurance maladie paye à l'établissement hospitalier une prestation effectuée par les ambulanciers privés.