

Essentia

Septembre 2023

- Dossier
- 04 La médecine d'urgence**
- 06 Urgences médicales:
l'hôpital n'est pas la seule option**
- Pratique
- 08 Comment savoir si je dois
me rendre aux urgences ?**

assura.

**« Pour se rassurer par rapport
à la majorité des symptômes,
la médecine de famille est
la meilleure option. »**



Forte fièvre, coupure profonde, suspicion de fracture ; la vie nous met parfois dans des situations nécessitant de recourir à la médecine d'urgence.

Le nombre de consultations aux services d'urgence des cliniques et hôpitaux augmente année après année. Les raisons sont multiples, notamment le fait que certains d'entre nous n'ont pas de médecin de famille ou l'indisponibilité de celui-ci. Les horaires étendus des urgences hospitalières contribuent aussi à en faire une option privilégiée.

Revers de la médaille, les ressources des urgences hospitalières sont fortement sollicitées, voire débordées à certains moments de l'année, par exemple pendant les périodes de grippe. Cette situation a une incidence sur la qualité de l'accueil et le délai d'attente pour les patients dont la situation médicale ne nécessite pas une prise en charge rapide.

Or, il existe des alternatives aux urgences hospitalières. Pour les blessures ou maux peu inquiétants, nous pouvons commencer par prendre conseil auprès de notre pharmacie ou contacter un centre de télémédecine si notre modèle d'assurance de base le prévoit.

Par ailleurs, notre médecin de famille, ainsi que les permanences ou centres médicaux disponibles dans nos régions, sont compétents pour assurer une prise en charge efficace de 90% des cas, aussi en urgence. Sans compter que cette option est aussi plus économique. Par exemple, une personne, inquiète en raison d'un état grippal, souhaite être examinée pour savoir comment se soigner au mieux et être rassurée. Si elle se rend chez son généraliste, elle paiera CHF 90 pour une consultation classique et CHF 140 si le médecin la reçoit en priorité. En revanche, si elle a recours aux urgences d'une clinique ou d'un hôpital, la facture atteindra CHF 180.

Comme souvent dans le domaine des soins, l'orientation du patient est clé. C'est pour cela que certains pays, dont la France, ont mis en place un système de consultation téléphonique préalable à toute prise en charge en urgence. Une telle approche est efficace et décharge une infrastructure hospitalière avant tout prévue pour traiter les cas sévères.

Ce numéro aborde les spécificités de la médecine d'urgence. Je vous en souhaite une excellente lecture.

Cordialement,

Ruedi Bodenmann
Directeur général

La médecine d'urgence

Cliniques et hôpitaux ne sont pas les seuls à pratiquer la médecine d'urgence. Dans quels cas recourir à cette dernière et vers qui se tourner? Votre magazine Essentia fait le point.



Urgences médicales : L'hôpital n'est pas la seule option

Une mauvaise chute, une douleur soudaine, la médecine d'urgence prodigue des soins médicaux et chirurgicaux de premier recours pour stabiliser l'état du patient. Le diagnostic et l'orientation font également partie de ses principales missions.

Idéalement conçus pour traiter les urgences vitales, les services d'urgence des cliniques et hôpitaux accueillent, sans rendez-vous et sur des horaires très larges. Et nous pouvons nous y présenter de nous-mêmes. Cette accessibilité permet, par exemple, de pallier l'indisponibilité d'un médecin de famille ou de bénéficier d'une prise en charge en dehors de nos heures de travail. En revanche, l'attente peut s'avérer longue si notre état médical ne nécessite pas une prise en charge rapide.

Dans un tel cas, nous pouvons donc plutôt nous tourner vers notre médecin de famille ou vers des permanences ou centres médicaux. En effet, grâce à son approche multidisciplinaire, la médecine générale assure la prise en charge de pathologies très variées. D'ailleurs, selon une étude menée par l'Institut

pour la médecine de famille de Zurich, 94% des problèmes de santé peuvent être traités par le médecin généraliste.

Urgences spécialisées : pour une prise en charge ciblée

Votre enfant a une forte fièvre, s'est cogné la tête ou a avalé une bille ? Votre pédiatre ou, à défaut, les urgences d'un centre ou hôpital pédiatrique offrent des prestations et du matériel spécifiquement adaptés aux jeunes patients.

D'autres disciplines médicales organisent des permanences spécialisées : gynécologie-obstétrique, traumatologie de la main, psychiatrie, ophtalmologie, cardiologie... Toutes se distinguent par une prise en charge sur mesure par rapport à la situation de vie et médicale du patient.

Une recherche en ligne est le meilleur moyen pour identifier rapidement les urgences spécialisées disponibles près de chez vous.








Aux urgences, premier arrivé ne veut pas forcément dire premier servi

Souffrance ou inquiétude peuvent fausser notre perception de l'urgence de notre situation médicale ou de celle d'un proche. Cette subjectivité bien compréhensible est compensée par la mission de triage confiée au personnel infirmier assurant l'accueil aux services d'urgence des cliniques et hôpitaux.

Dans ce cadre, ces derniers utilisent généralement l'échelle de tri ESI (Emergency Severity Index) qui permet d'évaluer les motifs de consultation et d'attribuer à chaque patient un degré de priorité de prise en charge.

Cela explique que, selon la raison qui nous amène aux urgences, l'attente peut être plus ou moins longue.

		Part des patients allant aux urgences
	Niveau 1 État du patient fortement instable Prise en charge immédiate	2%
	Niveau 2 État du patient potentiellement instable Prise en charge dans les dix minutes	22%
	Niveau 3 État du patient stable Prise en charge dans les trente minutes	39%
	Niveau 4 État du patient stable Prise en charge rapide non indispensable ; nécessite peu d'examens complémentaires (radio, prise de sang, etc.)	27%
	Niveau 5 État du patient stable Prise en charge rapide non indispensable ; ne nécessite pas d'examen complémentaire	10%

Comment savoir si je dois me rendre aux urgences ?

Il n'y a pas de règle absolue pour savoir s'il convient de se rendre ou non aux urgences. Pour ne pas solliciter inutilement un service qui doit être disponible pour gérer les cas les plus sévères, voici quelques principes de bon usage des urgences.

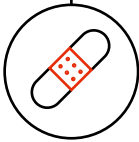


Quels symptômes justifient une consultation en urgence ?

- douleurs persistantes à la poitrine (sensation de gêne, de poids, d'étai qui irradie dans l'épaule, le cou, le bras gauche ou vers le ventre)
- hémorragie persistante (due à une coupure ou par les voies naturelles)
- brûlure importante (par le degré ou l'étendue), électrocution
- forte fièvre
- œdème inexpliqué
- difficulté à respirer
- diarrhée et vomissements importants notamment chez l'enfant
- fracture supposée
- perte de connaissance, coma ou malaise inhabituel
- paralysie subite et/ou déficit d'élocution brutal
- trouble de la conscience
- intoxication, empoisonnement, ingestion d'un produit dangereux
- accident de la route, même si l'on se sent bien
- gonflement allergique soudain (aussi à la suite d'une piqûre d'insecte)
- toutes douleurs aiguës, soudaines et localisées (tête, ventre...)



Cette liste de symptômes n'est pas exhaustive et doit être relativisée selon votre situation médicale, notamment si vous souffrez de diabète, d'obésité, de problèmes cardiaques, etc. À prendre aussi en considération, le contexte dans lequel vous vous trouvez au moment de l'apparition des symptômes, leur durée et l'existence d'antécédents. Par exemple un saignement de nez occasionnel peut généralement être rapidement maîtrisé par une compression.



Dans les situations qui peuvent attendre le lendemain – ou le lundi –, optez pour un rendez-vous dans un cabinet médical. A noter aussi que les urgences ne sont pas là pour traiter une douleur chronique, assurer le renouvellement d'une ordonnance, délivrer un certificat médical sportif ou effectuer une vaccination.

L'avis de l'experte Assura



Stéphanie Reynaud
Manager ambulatoire
Tarmed
Le Mont-sur-Lausanne

En cas de doute sur la nécessité de consulter rapidement, appelez votre médecin de famille. S'il n'est pas joignable, contactez la centrale des médecins de garde de votre canton. Sur la base de quelques questions, elle pourra déterminer la gravité de votre cas et, au besoin, vous orienter vers un médecin généraliste de garde ou vers le service d'urgence d'un hôpital.

Si vous vous rendez aux urgences en raison d'une maladie, le coût de la consultation sera pris en charge par l'assurance-maladie de base, après déduction de la franchise et d'une quote-part de 10% sur les coûts dépassant cette dernière (max. 700 francs/an pour les adultes et 350 francs/an jusqu'à 18 ans). Les mêmes conditions de prise en charge s'appliquent en cas d'accident, si ce risque est inclus dans l'assurance de base du patient ce qui est notamment le cas pour les enfants et les personnes sans employeur.

10 Faits et chiffres

Sur nos réseaux sociaux



App EchoSOS

En cas d'urgence, l'application EchoSOS permet de lancer une alerte par simple pression sur un bouton de secours. EchoSOS identifie l'endroit où l'on se trouve, appelle les services d'urgence et leur fournit la position exacte, en Suisse et dans le monde. Gratuite, cette app développée par la société zurichoise #Ubiq Health est recommandée par de multiples hôpitaux et services de secours suisses, dont la #REGA. L'app donne également la possibilité de consigner ses informations médicales importantes dans un passeport d'urgence et indique où se trouvent les services d'urgence partenaires les plus proches et leur taux d'occupation instantané.

 echosos.com



Découvrez notre page Facebook :
facebook.com/AssuraCH



PIN-PON...

L'assurance-maladie de base couvre 50% des coûts d'un transport en ambulance, avec un plafond annuel de 500 francs, lorsque l'état de santé du patient ne lui permet pas de se rendre aux urgences par ses propres moyens. Ces conditions de prise en charge sont valables lorsque l'ambulance est appelée en raison d'une maladie, mais aussi en cas d'accident si ce risque est inclus dans l'assurance-maladie de base du patient. Pour un sauvetage, ce sont également 50% des coûts qui sont pris en charge, mais avec un maximum porté à CHF 5'000. En optant pour une assurance complémentaire telle que Complementa Extra, on bénéficie d'une couverture illimitée des transports en ambulance et jusqu'à CHF 20'000 par cas de sauvetage.

TOX Info Suisse

Le centre suisse antipoison est joignable 24h/24 en composant le **145**.

À privilégier en cas d'intoxication ou d'apparition de symptômes liés à une intoxication.

Premiers secours

La Croix-Rouge suisse a créé une application pour tous ceux qui n'auraient pas la confiance voulue pour dispenser les premiers secours. Les instructions claires et interactives sont ciblées sur les situations d'urgence courantes. Elles permettent de se poser les bonnes questions et – pas à pas – de pratiquer les gestes qui sauvent. L'application «Premiers secours par la CRS» est disponible dans les stores Apple et Google Play.



144

C'est le numéro national d'appel d'urgence. Le 112, numéro valable en Europe, permet également d'atteindre les centres suisses de traitement des urgences. Dans tous les cas, votre interlocuteur vous posera quelques questions afin de déterminer la réponse la plus appropriée à apporter à votre situation.

L'heure d'or

Selon ce principe propre à la médecine d'urgence, un blessé grave a un taux de survie optimal s'il bénéficie d'une prise en charge par un centre de traumatologie dans l'heure qui suit l'accident.



Une visite aux urgences se mue en séjour hospitalier ?



Les services d'urgence sont régulièrement la première étape d'un séjour impliquant de passer une ou plusieurs nuits à l'hôpital. Une situation dans laquelle une couverture complémentaire hospitalisation offre plus de choix et plus de confort, notamment en division semi-privée (chambre à deux lits) ou privée (chambre à un lit).

Pour répondre à toutes les attentes et tous les budgets, Assura propose plusieurs assurances hospitalisation qui peuvent toutes être souscrites jusqu'à l'âge de 75 ans.

Assurance	Offre en bref	Hôpital, clinique	Médecin
Optima Flex Varia	Je choisis selon mes besoins, à un prix abordable: division privée, semi privée ou encore division générale, ce qui est notamment le cas lors d'une hospitalisation en urgence.	Libre choix parmi la large liste d'établissements agréés par Assura.	Libre choix parmi les médecins agréés par Assura.
Optima Varia	J'ai accès aux soins et au confort d'une chambre à deux lits, aussi en clinique privée.		
Optima Plus Varia	J'ai accès aux soins et au confort d'une chambre individuelle, aussi en clinique privée.		
Ultra Varia	Je choisis un établissement hospitalier et un spécialiste parmi les plus réputés et bénéficie de la tranquillité d'une chambre privée et du meilleur confort.	Libre choix parmi la liste extensive d'établissements agréés par Assura.	

Et, quelle que soit l'assurance choisie, vous bénéficiez d'une prise en charge intégrale, sans limitation de durée ni de montant.

Pour plus de détails sur nos assurances hospitalisation: assura.ch/varia

Et nos conseillers sont naturellement à votre disposition.

Contact
assura.ch
0800 277 872
(numéro gratuit)