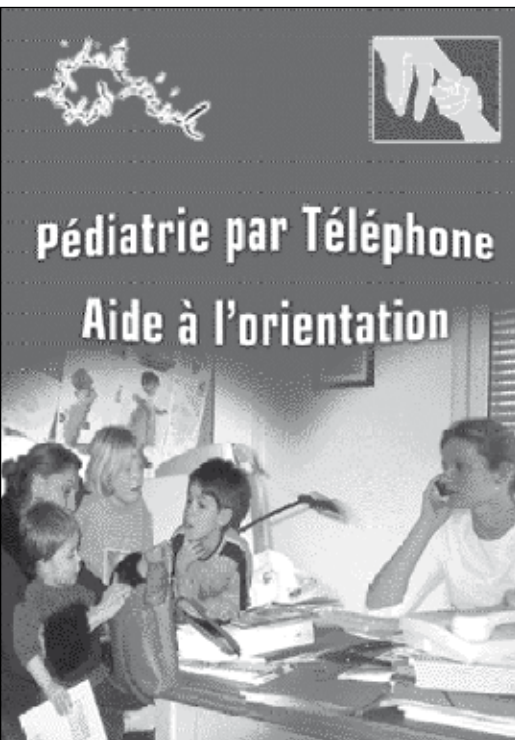


Groupe de Pédiatrie Générale affilié à la Société française de Pédiatrie Pédiatrie par Téléphone – Aide à l'orientation

Mustapha Mazouni, Lausanne
mustapha.mazouni@gmail.com



La consultation par téléphone s'est considérablement développée ces 20 dernières années dans la pratique médicale en général et en pédiatrie en particulier. De nombreux ouvrages lui ont été consacrés. Elle pose cependant un certain nombre de problèmes: risques d'erreur d'appréciation du médecin, conséquences pour l'enfant, problèmes médico-légaux.

A la lumière des données de la littérature et à partir de leurs expériences personnelles, un groupe de 50 pédiatres généralistes libéraux et hospitaliers, affiliés à la Société Française de Pédiatrie a réalisé un outil d'Aide à l'orientation après demande de conseils téléphoniques. Cet outil n'a qu'une seule ambition celle d'aider le pédiatre dans la consultation par téléphone et ne peut être considéré comme un référentiel. Il devrait être validé, selon les auteurs, après plusieurs années d'utilisation. Le livre qui lui est consacré se divise en deux parties.

La première partie traite des problèmes inhérents à la consultation par téléphone.

Les auteurs rappellent quelques particularités propres à la pratique médicale au téléphone dans le contexte de l'appel imprévu. Ils proposent une structure détaillée pour les actes à distance et des outils pertinents pour gérer plus facilement la communication interpersonnelle

La deuxième partie est consacrée à la rédaction de fiches techniques.

Ces pédiatres ont travaillé en binôme pour rédiger les fiches techniques. Ces fiches concernent 23 symptômes qui ont été identifiés et retenus par le groupe. (voir tableau 1)

Ces fiches ont été adoptées après plusieurs relectures et après obtention d'un consensus par le groupe.

La structure de chaque fiche est la même pour toutes les situations:

- rappel de la symptomatologie en guise de prérequis
- un rappel des pièges éventuels en rapport avec le symptôme

- Les questions sont posées sous la forme d'algorithme. Ce sont des questions très précises, avec un vocabulaire simple, avec 2 réponses possibles: par oui ou par non. Le souci majeur est d'identifier en priorité une situation urgente et grave. Les questions se succèdent selon un ordre qui semble logique afin d'identifier au mieux la situation actuelle de l'enfant

- La synthèse à la fin de l'entretien répond à 4 types de conseils:

- Appel immédiat du SAMU et conseils en attendant
- Faire consulter en urgence son enfant dans l'hôpital le plus proche
- Faire consulter son enfant à l'hôpital ou au cabinet de son pédiatre dans la journée
- Prescrire par téléphone un traitement à domicile en attendant la consultation pour le lendemain

Nota bene: l'utilisation de ces fiches nécessite une lecture approfondie et une adhésion à ses prises en charge

Le groupe rappelle dans ce livre les dix principes de base recommandés par l'AAP pour se prémunir contre toute déconvenue juridique qui est un risque réel pour le pédiatre dans le cadre de la consultation par téléphone. (voir tableau 2)

1. Asthme	14. Mauvaise prise des biberons
2. Boiterie	15. Morsure de tique
3. Brulure	16. Otalgie
4. Céphalées	17. Piqûre d'insecte
5. Diarrhée aiguë du nourrisson	18. Pleurs du nourrisson de moins de 3 mois
6. Douleur abdominale du petit enfant	19. Pleurs du nourrisson de plus de 3 mois
7. Douleur abdominale du grand enfant	20. Toux aiguë
8. Eruption cutanée fébrile	21. Traumatisme crânien
9. Fièvre du nourrisson	22. Troubles du comportement
10. Fièvre du grand enfant	- confusion - convulsions
11. Gêne respiratoire	- spasme du sanglot - syncope
12. Intoxication	
13. Maltraitance	23. Vomissements

Tableau 1: Situations de demande de conseils téléphoniques

1. Etre accessible
2. Offrir un service rapide et courtis
3. Honorer la demande d'un patient qui souhaite consulter
4. Documenter tous les appels
5. Ne pas terminer une conversation avant que l'appelant ne comprenne et n'accepte la proposition thérapeutique
6. Ne prescrire des médicaments par téléphone que judicieusement et «à contre cœur»
7. Exclure le personnel non médical du tri téléphonique et de la délivrance de conseils
8. Exiger de tous les fournisseurs de soins au téléphone qu'ils appliquent des recommandations standardisées
9. Les fournisseurs de soins au téléphone devraient recevoir une formation documentée et une supervision
10. Maintenir le patient dans la confidentialité

Tableau 2: Principes de base recommandés par l'Académie Américaine de Pédiatrie (AAP)