

# Enquête ouverte sur les services d'urgence

## Maggie De Block l'annonce pour la fin de cette année

**Les services d'urgence des hôpitaux coûtent chaque année 70 millions d'euros à l'Inami. Mais les abus y semblent fréquents, tant de la part des patients que des établissements hospitaliers eux-mêmes.**

Les services d'urgence des hôpitaux retiennent leur souffle. La ministre fédérale de la Santé publique, Maggie De Block (VLD) vient de l'annoncer au Parlement : une lettre leur a été envoyée pour leur annoncer le lancement d'une enquête les concernant. Elle se déroulera « fin 2015 », y explique la libérale. But de la manœuvre ? Savoir ce qu'il s'y passe réellement. Mais des deux côtés de la barrière. Car des abus y semblent fréquents de la part des patients, ce qui débouche sur des surcoûts inutiles dans les remboursements à charge de la collectivité. Mais les hôpitaux eux-mêmes semblent en profiter pour gonfler artificiellement leurs rentrées financières, débouchant sur une inquiétante gabegie de deniers qui, pourtant, se raréfient. « Pour des raisons évidentes d'efficacité et afin de ne pas compromettre l'impact, nous ne tenons pas à donner trop de détails sur la

façon dont nous allons nous y prendre pour mener cette enquête », confirme prudemment Erik Rossignol, du Service d'évaluation et de contrôle médicaux (SECM).

Ce département de l'Inami sert à informer les praticiens des changements réglementaires, mais aussi à vérifier s'il n'y a pas des problèmes d'application des normes légales dans certains secteurs ou régions, et enfin à contrôler et sanctionner les éventuelles infractions constatées.

### DES FACTURES TRÈS FLOUES

« Ici, l'enquête dont nous sommes en train de finir de mettre au point la méthodologie va servir à constater les problèmes », explique M. Rossignol. « Mais on pourra bien entendu aussi ensuite les sanctionner, si nos inspecteurs rencontrent des cas flagrants. »

Ces investigations ne sont pas nées de nulle part. Elles sont issues d'une enquête précédente menée par le SECM, qui avait épluché des données de 2011 (lire par ailleurs). « Elle avait démontré que, très souvent, des gens se présentent aux urgences alors que ce n'est pas vraiment nécessaire afin de ne pas devoir faire la

file chez un spécialiste », résume M. Rossignol. « Mais elle avait aussi mis en lumière que trois types de médecins travaillent aux urgences et que, souvent, les hôpitaux facturent un patient à la catégorie médicale la plus chère, alors que rien ne prouve que la personne est réellement passée par eux. »

### RÉFORME DU FINANCEMENT

Bref, c'est sur ces deux formes d'abus que l'Inami veut désormais faire toute la clarté, pour envisager tant des réformes que des sanctions. « Il est possible que

### RIEN NE PROUVE QUE LE SPECIALISTE A EFFECTIVEMENT EXAMINÉ LE PATIENT

les choses aient changé, depuis cette enquête de 2011 dont nous avons publié les résultats, on verra... », cadre prudemment M. Rossignol. « Mais nous avons promis de suivre le problème de près et c'est ce que nous allons faire... »

L'étape est cruciale, quand on sait que les urgences coûtent annuellement 70 millions d'euros à l'Inami. La ministre De Block ne l'a d'ailleurs caché au Parlement : « Les constatations concernant les services des urgences font l'objet d'un point d'attention dans le cadre de la réforme du financement des hôpitaux » sur laquelle elle est en train de plancher... ■

CHRISTIAN CARPENTIER

## ÉTUDE STUPÉFIANTE

# Des abus visiblement très fréquents

En 2011, une étude avait passé au crible la facture envoyée à 3.173 patients qui s'étaient présentés dans l'un des 103 services d'urgence d'un hôpital fin novembre. Très souvent, cela avait mis en lumière des problèmes. Et ils sont très divers.

Dans deux tiers des cas, les consultations ont ainsi porté sur des accidents sans gravité ne nécessitant pas une prise en charge urgente. Elle a donc été « inutilement coûteuse » pour l'Inami. Et elle a aussi permis au patient de contourner les mois d'attente nécessaires pour

un rendez-vous chez un spécialiste. Dans 35 % des dossiers, l'Inami n'a pas non plus trouvé trace d'un envoi par le généraliste du patient. Or, c'est ça qui a été facturé. Cela a permis à la personne de ne payer que 4,5 euros, au lieu de 20. Mais aussi à l'hôpital de gonfler sa propre facture.

Autre abus de ces derniers : le médecin qui a procédé à l'examen n'est pas clairement identifié. La facturation a pourtant été établie sur base d'une consultation chez le spécialiste le plus cher, sans certitude qu'il soit intervenu !

De même, « certains hôpitaux font systématiquement appel à un spécialiste et d'autres pratiquement jamais, ce qui est médicalement difficile à expliquer », note un rapport du service d'enquête de l'Inami. Et dans les services pédiatriques de garde il est fréquent d'avoir recours à l'avis d'un pédiatre supplémentaire, sans que cela soit nécessaire. Pour couronner le tout, certains généralistes reçoivent un compte rendu incomplet des urgentistes, compliquant le suivi du problème de leur patient... ■

CH. C.

## LES AMBULANCIERS EN ONT RAS LE BOL

### 10 % des appels au 112 sont abusifs

L'incivisme de certains patients contribue à engorger les urgences de nos hôpitaux. Particulièrement le recours abusif aux ambulanciers. « Très fréquemment, des personnes composent le 112 car ils n'ont pas envie de patienter dans la salle d'attente, de prendre un rendez-vous chez un spécialiste ou d'attendre la fin du week-end pour se faire examiner par un dentiste. En effet, quand il arrive à l'hôpital en ambulance, le patient entre directement dans le « box » du médecin urgentiste où il est conditionné. Cela représente 10 % de nos interventions ! Parfois, ils attendent carrément les ambulanciers devant la porte d'entrée, la valise à la main », regrette Marc Gilbert, colonel de la zone de secours Val de Sambre,

et depuis trois jours, ex-président de la Fédération Royale des Corps de Sapeurs-Pompiers de Belgique (FRCSPB). « Même s'ils constatent qu'il ne s'agit pas d'une urgence, les ambulanciers sont forcés d'embarquer toutes les personnes qui appellent. Et pendant qu'ils interviennent pour ces fausses urgences, d'autres cas sérieux peuvent se présenter. Et nous risquons de ne pas pouvoir intervenir à temps ! » Des abus difficiles à éviter. Aucune sanction ne peut être infligée à ceux qui confondent l'ambulance avec un accès VIP pour des soins médicaux. « Je conseille aux gens d'appeler en premier lieu leur médecin généraliste ou celui de garde. Et ensuite, seulement, après avoir reçu son aval, d'appeler une ambulance », conclut Marc Gilbert. ■

ADRIEN DE MARNEFFE