

Étudiants à la rescousse DANS LES HÔPITAUX

▶ Les délais pour avoir des rendez-vous sont souvent fort longs. Au grand dam des patients et des spécialistes

▶ Prendre un rendez-vous auprès d'un spécialiste en milieu hospitalier relève parfois du défi. Il faut être patient. Voire très très patient. En effet, dans certaines branches médicales spécialisées, le délai d'attente entre la prise de rendez-vous et ladite consultation est parfois de plusieurs mois.

"Les délais sont parfois extrêmement longs. Pour voir un ophtalmologue, les patients doivent parfois attendre 6 mois", explique Guy Vandermoten, médecin directeur au CHR de Namur. "D'autres secteurs ont des délais longs, comme la neurochirurgie pour laquelle il faut attendre près de trois mois."

POUR LES PATIENTS et les spécialistes qui travaillent en milieu hospitalier, ces délais sont souvent irraisonnables. "Les nouveaux assistants ont débarqué le 1^{er} octobre", indique Na-

thalie Evrard, porte-parole du CHR Citadelle à Liège. "Cette arrivée soulage les consultations. Ils aident les spécialistes."

Au Centre hospitalier de Wallonie picarde (Chwapi), on fait aussi confiance à ces médecins qui se spécialisent. "Tous les jours, des assistants ont des consultations libres pour gérer les semi-urgences, comme en gynécologie", explique le Dr Jean-Luc Vandewalle.

Les étudiants ne sont pas toujours perçus comme une aide. "Le fait que les assistants arrivent à l'hôpital le 1^{er} octobre n'aura pas d'impact sur les consultations", ajoute le Dr Vandermoten. "Ils ne font pas des consultations. Ils sont en formation. Ils assurent une permanence médicale et aident en chirurgie et aux urgences."

LES ADAPTATIONS HORAIRES et les engagements sont les so-

lutions les plus efficaces. Au Chwapi, les délais sont relativement courts grâce à une adaptation au mode de vie des patients. Pour passer une IRM, les patients peuvent désormais prendre rendez-vous en soirée et le samedi matin, ce qui allège les agendas.

"Ça a permis d'améliorer la rapidité et la disponibilité", se réjouit Guy Vandewalle, directeur médical au Chwapi. "Si on remarque qu'il y a trop de délai, on insiste pour engager. Nous avons eu la chance d'engager de nouveaux dentistes et ophtalmologues. Mais le recrutement médical n'est pas des plus faciles pour les hôpitaux. Il y a des profils recherchés et de lourdes procédures. Une coordinatrice veille au grain pour les consultations et optimise au mieux les délais."

Laura Cerrada-Crespo

Trop longue attente TÉLÉPHONIQUE

▶ Il faut parfois attendre 18 minutes pour avoir quelqu'un au bout du fil

▶ Quand on veut prendre un rendez-vous avec un spécialiste en milieu hospitalier, plusieurs possibilités existent : se rendre au guichet de prise de rendez-vous, le faire par mail ou bien par téléphone. Force est de constater que, même si les files sont parfois importantes face au guichet, cette possibilité est sans doute la plus efficace.

En effet, lorsqu'on appelle le numéro *Prise de rendez-vous* de

nombreux hôpitaux, on finit par connaître par cœur la musique d'attente. Au Centre hospitalier de Wallonie picarde (Chwapi), c'est la grande surprise : seulement 50 secondes d'attente.

CE N'EST PAS LE CAS PARTOUT. Au CHR Citadelle, pour prendre un rendez-vous avec un dentiste par téléphone, nous avons été contraint d'attendre... 18

minutes ! Pour l'ophtalmologie, un peu moins, mais ce sont tout de même 13 minutes de perdues. Une autre solution s'offrait à nous : le rendez-vous par mail. Envoyé le 12 septembre, le mail de demande nous est revenu avec une réponse le... 20 septembre, soit huit jours plus tard !

"C'est un gros problème : les médecins et les patients s'en plaignent", admet Nathalie Evrard, porte-parole du CHR de la Citadelle. "Nous engageons et formons des étudiants pour la prise de rendez-vous. Ils devraient réduire le temps d'attente et la masse de retard des demandes par mail. Fin novembre, un système de rendez-vous en ligne, où le patient peut lui-même choisir son créneau horaire, sera lancé."

Au CHR Namur, on a attendu 10 minutes avant d'entendre

une voix non robotisée au téléphone. "On est conscients que c'était un problème, on pensait avoir réglé cela avec la centrale d'appel à choix multiples ; visiblement, ce n'est pas le cas", regrette François Nélis, chargé de communication. Guy Vandermoten, médecin directeur, le reconnaît : "On va ouvrir la prise de rendez-vous par Internet, cela devrait désengorger un peu la centrale téléphonique. Nous allons également œuvrer pour améliorer l'accueil des consultations en mettant en place des bornes où le patient peut s'inscrire et payer sa consultation directement. Les patients ne devraient donc plus être en retard à leur rendez-vous à cause de l'inscription. Cela devrait réduire la charge administrative et celle du personnel."

L.C.C.

L'UTILISATION D'INTERNET allonge les files d'attente

▣ L'utilisation du Web par les malades est l'une des causes d'engorgement des hôpitaux

► Dès qu'ils se sentent un peu malades, beaucoup de Belges ont le réflexe de se balader sur Internet pour essayer de comprendre le mal qui les affecte. Une pratique formellement déconseillée par les médecins, pour qui les forums en ligne ne peuvent être considérés comme des sources d'information fiables. Mais cette mauvaise habitude a des conséquences sur l'efficacité de notre système de santé : elle engorge nos hôpitaux.

Comment cela est-il possible ? "Beaucoup de nos patients décident de consulter directement un spécialiste, pensant savoir ce qu'ils ont après avoir fait des recherches sur le Web. Mais très souvent ils se trompent et le rendez-vous finit par ne pas les aider du tout. Cela surcharge donc des médecins déjà très occupés pour rien. Il faut arrêter de

s'autodiagnostiquer sur Internet !", explique M. Bernard, directeur de l'administration des patients aux cliniques universitaires Saint-Luc (Bruxelles).

Pour lui, la solution à ce problème est très simple. "Il faut impérativement que le médecin généraliste retrouve sa place dans notre système de santé. Il doit être le relais, en toutes circonstances, entre le patient et les spécialistes qui travaillent dans les hôpitaux. Il est d'ailleurs le seul à pouvoir poser un bon diagnostic initial. D'ailleurs, à Saint-Luc, les patients qui passent d'abord par le médecin de famille ont beaucoup plus de chances d'avoir un rendez-vous plus rapidement que ceux qui décident seuls de consulter un spécialiste."

AUTRE PROBLÉMATIQUE qui allonge le temps d'attente pour

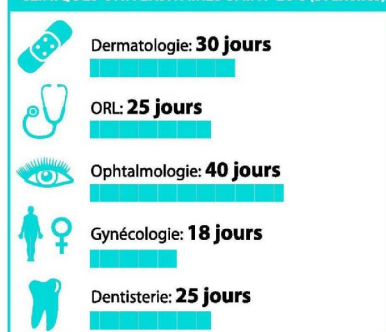
un rendez-vous : l'augmentation de la demande selon les maladies et les saisons. "Il y a aussi parfois des pics de consultations et urgences en fonction des saisons et pathologies. À la rentrée, on a, par exemple, beaucoup de demandes en dentisterie et ophtalmologie. Cette saison est aussi très chargée pour les pneumologues", note Nathalie Evrard, porte-parole du CHR Citadelle à Liège.

Les temps d'attente pour les spécialistes pourraient donc être réduits si chacun pensait à changer ses habitudes. Et à se présenter aux consultations quand celles-ci ont été réservées. "Chez nous, près de 10% des patients ne viennent pas à leur rendez-vous et oublient de nous prévenir. C'est une perte de temps pour tout le monde", conclut M. Bernard.

R. D.

Délais d'attente pour un spécialiste à l'hôpital

CLINIQUES UNIVERSITAIRES SAINT-LUC (Bruxelles)



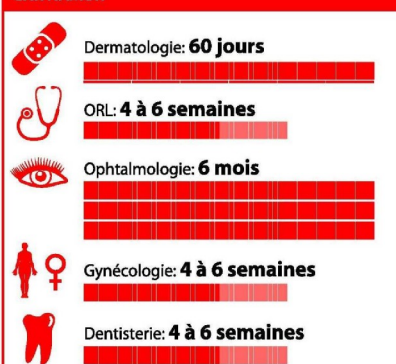
CHR DE LA CITADELLE (Liège)



CHWAPI (Tournai)



CHR NAMUR



“Réaction

Olivier Custers
SOCIÉTÉ DE
MÉDECINE
DENTAIRE (SMD)

“Aucun intérêt d'aller chez le dentiste à l'hôpital”

“Les dentistes sont souvent les spécialistes les plus occupés dans les hôpitaux, mais, pour moi, cela est un non-sens. Je ne comprends pas quel intérêt ont les patients à aller chez le dentiste dans un hôpital. Et même si cela est un tout petit peu plus cher, en Belgique, il y a un dentiste pratiquement à tous les coins de rue. Dans le privé, tout le monde peut obtenir une consultation très rapidement. Et puis il ne faut pas oublier que travailler à l'hôpital est moins intéressant pour un dentiste que d'avoir son propre cabinet. Ce qui peut expliquer qu'ils ne soient que peu nombreux à travailler dans de la sorte...”

Interview - > R. D.