

MINISTÈRE
DE LA SANTÉ PUBLIQUE

N° 151 / 125 / DTE.

((REGULAIRE N° 125 / 83

○ B J E T / : Organisation du fonctionnement des consultations externes.

REFERENCE / : Circulaire n° 105/83 du 2 Août 1983.

- / -

Suite à ma circulaire n° 105/83 citée en référence et relative à l'amélioration des conditions de déroulement des consultations externes, j'ai l'honneur de vous transmettre ci-joint copie d'un projet de règlement Intérieur pour cette activité.

Il vous appartient de réunir le conseil de Santé pour l'élaboration d'un projet de règlement intérieur spécifique pour le fonctionnement des consultations externes de votre établissement en vous inspirant de ce document et dans la perspective de l'application des organigrammes précis des consultations.

Je vous prie de me communiquer le résultat de vos travaux dans un délai n'excédant pas le 30 Septembre 1983.

/_e Ministre de la Santé Publique

Destinataires :

- Les directeurs des Hôpitaux
Instituts et Centres spécialisés
- Les Directeurs Régionaux de la Santé
Publique.
- Les Directeurs de l'Administration
Centrale.

} pour exécution

} pour le suivi

} pour information.

Signé : Rachid SFAR

REGLEMENT INTERIEUR POUR LES CONSULTATIONS
ET SOINS EXTERNES

ARTICLE I : Le Service des Consultations et soins externes est organisé conformément à la réglementation en vigueur, et placé sous la coordination d'un surveillant général.

Chaque médecin est tenu d'assurer personnellement et chaque semaine au moins une vacation hebdomadaire de 3 H de consultations.

ARTICLE II : Le Conseil de Santé délibère sur les propositions qui lui sont présentées soit par les chefs de service soit par le directeur sur l'organisation des consultations externes.

Le Conseil de Santé examine notamment le rapport annuel d'activités des différentes consultations en proposant les mesures qui lui paraissent les plus adaptées pour améliorer le service des consultations et soins externes. Ce rapport, accompagné des observations et suggestions du Conseil de Santé, est transmis par les soins du directeur au Ministère de la Santé Publique avant le 31 Mars de chaque année.

ARTICLE III : Chaque Chef de service est tenu d'assurer ou de faire assurer par un médecin qualifié les consultations externes relevant de sa spécialité, ainsi que les soins ambulatoires nécessités par, et compatibles avec l'état de santé du malade. Des résidents peuvent être habilités par le Chef de service, sous sa responsabilité, à participer aux consultations, et même à remplacer de façon exceptionnelle le médecin consultant.

L'organisation et le nombre de consultations doivent correspondre aux demandes des consultants de façon à éviter les trop longs délais d'attente.

ARTICLE IV : Dans le cadre de l'organisation de l'emploi du temps du Corps médical, chaque Chef de Service adresse au Président du Conseil de Santé et au Directeur, au début de chaque année, le tableau prévisionnel hebdomadaire d'emploi de chacun des membres de l'équipe médicale du service, indiquant notamment les périodes consacrées aux consultations externes, aux soins des hospitalisés, à l'enseignement etc...

... / ...

Les Chefs de service pourraient proposer des horaires propres à leur spécialité. Ces horaires devront être compatibles avec les moyens en personnel paramédical et administratif disponibles. Dans les mêmes conditions les plages horaires pourront être fixés, cas par cas, en fonction d'une demande réelle et non en fonction de choix non fondés sur des besoins valablement évalués. L'ordre des malades devra être pris en compte ; des plages horaires différentes seront prévues dans la mesure du possible pour les malades hospitalisés (dans l'établissement ou dans d'autres établissements), le personnel et les consultants externes proprement dits. Pour les malades éloignés des rendez-vous seront donnés à des heures compatibles avec les délais d'acheminement. A ces mêmes malades ainsi qu'à ceux dont les examens nécessitent une présence prolongée, il conviendra d'assurer dans de bonnes conditions la possibilité de se reposer.

Le Chef de service s'engage à respecter et faire respecter les horaires ainsi établis et arrêtés.

ARTICLE V : Le président du Conseil de Santé et le directeur établissent chaque année, avant le 31 JANVIER, Le tableau général des consultations externe mentionnant notamment, outre la spécialité, les jours et heures de ces consultations avec le nom du médecin consultant.

Ce tableau est affiché à l'entrée extérieure des consultations ainsi que dans chaque salle d'attente. Il est communiqué au Directeur Régional et au Ministère de la Santé Publique. Un exemplaire est adressé à chacun des dispensaires et Hôpitaux de la circonscription.

ARTICLE VI : Le Surveillant général des consultations tient constamment à jour le tableau des consultations, note sur un registre et signale au Président du Conseil de Santé et au Directeur les anomalies et incidents survenant dans le fonctionnement journalier de ces consultations.

Le Surveillant général est assisté dans ses attributions par un ou plusieurs surveillants responsables des différents secteurs de consultations.

Le Surveillant général est responsable de la bonne tenue et de l'hygiène permanente du personnel et des locaux.

... / ... }

ARTICLE VII : Un corps d'Hôtesse sera institué dont les tâches seront de circuler dans les salles d'attente, de répondre aux demandes de renseignements, d'assister les personnes qui en ont besoin. Elles accompagneront les malades auxquels des examens complémentaires auront été prescrits.

ARTICLE VIII : En liaison avec le médecin désigné par le Conseil de Santé, le surveillant général assure ou fait assurer dans les halls d'attente l'organisation de séances d'éducation sanitaire à l'intention des consultants et de leur famille. Les procédés audiovisuels seront dans toute la mesure du possible utilisés.

ARTICLE IX : Un système de rendez-vous centralisé, au moins pour les premières consultations, sera institué.

Les agents proposés à la prise de rendez-vous devront disposer de renseignements précis concernant les différentes spécialités, de façon à répondre de manière aussi satisfaisante que possible à la demande, tant pour l'efficacité du travail du praticien que pour la bonne orientation du patient. Cela suppose que le bureau des rendez-vous dispose des éléments suivants :

* Un planning de toutes les consultations constamment tenu à jour, notamment pour tenir compte des absences prévues des praticiens.

* Un questionnaire-type qui donnera aux agents du service des rendez-vous les moyens d'amener le patient à exprimer clairement sa demande et permettra de répondre précisément à ses besoins. La marche à suivre sera différente selon qu'il s'agira d'un malade nouveau ou déjà connu et préorienté. Ces renseignements permettront à cet agent d'orienter correctement le malade vers la consultation adéquate.

La mise en oeuvre de ces principes suppose un personnel stable, compétent, capable de procéder à une orientation correcte du malade. Les agents affectés à la prise des rendez-vous recevront une formation à laquelle sera associé le corps médical. On s'attachera particulièrement à la mise en forme des questionnaires et à leur bonne compréhension par le personnel concerné.

... / ...

Cela suppose également une organisation matérielle sans défaillance. Il est recommandé, afin de limiter les défections des consultants de confirmer le rendez-vous soit par la remise directe soit par l'envoi d'une fiche comportant les renseignements suivants:

- * Date et heure du rendez-vous
- * Intitulé du service
- * Nom et qualification du praticien
- * Lieu d'accueil

Dans le but de faciliter les formalités d'accueil ultérieurement, on rappellera au patient quels sont les papiers dont il devra se munir. On rappellera enfin à cette occasion qu'en cas d'empêchement l'établissement devra être prévenu en temps utiles.

Chaque agent du bureau des rendez-vous disposera d'un registre comportant des liasses sur lesquelles seront portées les rendez-vous par service et par praticien.

La veille du jour de la consultation, les différents feuillets ainsi remplis seront acheminés, le premier vers le lieu de la consultation et le second vers le bureau d'accueil administratif.

" Le consultant à qui un rendez-vous aura été fixé sera reçu par le médecin consultant le plus près possible de l'heure du rendez-vous, en priorité sur les consultants sans rendez-vous."

ARTICLE X : Dès l'heure d'ouverture, le bureau administratif d'accueil recevra les consultants, vérifiera les éléments du dossier et délivrera par lieu de consultation un ticket d'accès. Ce ticket comportera un numéro d'ordre, commençant chaque jour par le N° 1, donnant ainsi l'ordre dans lequel les malades seront examinés par le praticien. Ce ticket ne sera remis qu'après paiement de la redevance mise éventuellement à la charge du malade.

Avec le ticket, sera également remise une fiche de soins sur laquelle le praticien portera la lettre clé de l'acte. Sur cette fiche, seront également indiqués par les agents prestataires des services :

... / ...

* Les examens complémentaires demandés et effectués, leur codification en lettres-clés conventionnelles.

* Les soins dispensés, codifiés également en lettres-clés conventionnelles.

* Les médicaments (en valeur seulement) remis au malade.

Cette fiche sera rendue par le malade à sa sortie au bureau administratif d'accueil. Elle servira à établir les statistiques d'activités des services prestataires et à chiffrer les montants des prestations fournies. Comme pour les factures des frais de séjour, le total de cette fiche sera reporté sur un bordereau journal des prestations fournies au titre des consultations et soins externes.

ARTICLE XI : Chaque unité ou secteur de consultations et soins externes tiendra un registre sur lequel seront portés chaque jour :

* Les Noms et prénoms du consultant

* La référence au N° de dossier médical archivé dans l'unité.

* Le nom du praticien qui a examiné le malade.

ARTICLE XII : En cas de demandes d'examens complémentaires (de laboratoire ou de radiologie) formulée par le médecin consultant, ces examens seront dans toute la mesure du possible effectués immédiatement. Le règlement éventuel des sommes dues pour ces examens sera effectué par le malade avant la remise des résultats.

ARTICLE XIII : En cas de prescription de médicaments à un patient titulaire d'un carnet de soins, ces médicaments seront délivrés immédiatement par la pharmacie externe.

ARTICLE XIII : Sauf nécessité impérieuse et justifiée, le médecin consultant ne peut prescrire que des médicaments figurant dans la nomenclature hospitalière et sanitaire.

Toute dérogation devra être motivée par un rapport circonstancié adressé au Ministère de la Santé Publique sous le couvert du Directeur.

ARTICLE XV : Si l'état de santé du malade nécessite son hospitalisation le patient sera accompagné, muni des justificatifs nécessaires, au bureau d'accueil des hospitalisés. Il appartient au médecin consultant, prescripteur de l'hospitalisation, d'indiquer dans quel service l'hospitalisation doit avoir lieu, de s'assurer qu'une place y est vacante, et de prévenir ou faire prévenir le service de l'arrivée de ce malade.

ARTICLE XVI : A la fin de chaque consultation, le médecin rédigera une lettre à l'intention du médecin traitant ou du dispensaire l'informant de

ARTICLE XVII : Un secrétariat médical central sera à la disposition de tous les médecins ne bénéficiant pas de secrétariat propre.

ARTICLE XVIII : Tous les agents affectés au service des consultations externes, quel que soit leur statut, sont tenus à respecter l'obligation du secret professionnel pour toutes les informations qu'ils sont susceptibles d'apprendre dans le service.