

Formation secrétaire médical : support de cours



Unité 4 : Evaluation de l'urgence médicale



VIDAL FORMATION DÉVELOPPEMENT
23, rue Gabriel Péri
31000 TOULOUSE

Table des matières

1. Avant-propos.....	3
2. En préambule	3
3. Le motif de l'appel	3
4. La demande de détails afin de renseigner la fiche d'alerte	4
5. L'évaluation de l'urgence et ses caractéristiques.....	4
6. Les tableaux de synthèse	4
6.1. Cœur – Vaisseaux.....	4
6.2. Neurologie – Psychiatrie	5
6.3. Appareil digestif.....	6
6.4. Uro-gynécologie	6
6.5. Appareil locomoteur	6
6.6. Dermatologie.....	7
6.7. Ophtalmologie – ORL	7
6.8. Altération de l'état général (AEG).....	7

1. Avant-propos

Ce support se veut être un guide pratique à l'usage des futurs secrétaires médicaux pour préparer leur diplôme.

Le secrétaire médical doit être considéré avant tout comme un véritable assistant du médecin en exercice.

Il est le premier contact avec le patient, parfois inquiet, pressé ou stressé. Il reste en contact avec lui après l'acte médical et c'est le plus souvent celui qui reçoit les remarques, les observations, voire les réprimandes ou les insultes d'un patient mécontent.

Pour être utile, ce support devra être constamment mis à jour par le biais de nouvelles éditions.

Il nous paraît indispensable de rappeler l'importance des notions de base d'anatomo-physiologie et de terminologie (cf. unités 3 et 5 du bloc 3).

Nous aborderons ici les signes qui constituent, en général, le motif d'appel d'un patient. C'est à partir de ces signes, adressés au secrétaire, que nous développerons la procédure de réponse adaptée à proposer au médecin pour une décision médicale appropriée.

2. En préambule

Rechercher les signaux d'alerte :

- inhabituels ;
- d'apparition très récente ;
- inquiétant l'entourage familial ;
- pouvant être le signe révélateur de l'aggravation d'une maladie ;
- ne devant jamais être minimisés, ni amplifiés.

3. Le motif de l'appel

C'est le point de départ de l'arbre décisionnel.

Le motif peut être d'ordre administratif ou médical, débouchant sur la plainte.

Cela peut être une douleur, un malaise, une impotence fonctionnelle, un signe de dysfonctionnement digestif, une poussée de fièvre...

Dans tous les cas de figure, le secrétaire doit compléter le tableau à communiquer au médecin.

Pour ce faire, il doit s'enquérir des coordonnées précises de l'appelant :

- nom et prénoms ;
- numéro de téléphone ;
- adresse complète (détailler le numéro d'appartement, le bloc, le code d'entrée...) ;
- médecin traitant/patient habituel ou non du médecin ;
- traitement habituel.

4. La demande de détails afin de renseigner la fiche d'alerte

Le secrétaire doit systématiquement demander des précisions sur la plainte et le détail des signaux d'alerte justifiant le déclenchement des secours :

- siège d'une douleur, par exemple ;
- type : compressive, coup de poignard... ;
- depuis quand ?
- apparition brutale ou progressive ;
- signes d'accompagnement : pâleur, vomissements, essoufflement, angoisse...

S'ensuit un compte-rendu au médecin.

En cas d'absence du médecin, le secrétaire contacte le médecin de garde (SOS Médecins ou le médecin régulateur du Samu).

NB : dans tous les cas, le secrétaire reprend contact par téléphone avec le patient pour l'informer.

5. L'évaluation de l'urgence et ses caractéristiques

La décision est fondée sur l'évaluation de l'urgence, vitale ou pas.

La question est de savoir s'il s'agit, ou non, d'une urgence vitale.

Si l'état décrit évoque la nécessité d'une prise en charge immédiate, il faut appeler soi-même le Samu.

Dans les autres cas, il faut programmer une visite à domicile dans les meilleurs délais en fonction de la description de la symptomatologie.

6. Les tableaux de synthèse

Rappel : à chaque fois, le secrétaire pose les mêmes questions :

- depuis combien de temps ?
- description de la douleur ;
- y a-t-il d'autres signes ?

6.1. Cœur - Vaisseaux

Motif de l'appel	Demande de détails par le secrétaire
Douleurs	<ul style="list-style-type: none">• Siège : thorax, épaules, membres ?• Type : compressive, coup de poignard ?• Depuis quand ?• Signes d'accompagnement : irradiation, pâleur, vomissements, essoufflement, angoisse ?
Essoufflement ou dyspnée	<ul style="list-style-type: none">• Depuis quand ?• Au repos ou à l'effort ?

	<ul style="list-style-type: none"> • Signes d'accompagnement ?
Malaises	<ul style="list-style-type: none"> • Perte de connaissance ou pas ? • Signes d'accompagnement : morsure de langue, miction involontaire, convulsions ?
Toux	<ul style="list-style-type: none"> • Sèche ou grasse ? • Accompagnée, ou non, de douleurs et vomissements ?
Expectorations	<ul style="list-style-type: none"> • Jaunes ou vertes ? • Blanches ? • Rouges ?
Membres	<ul style="list-style-type: none"> • Douleur ? • Coloration anormale ?

6.2. Neurologie - Psychiatrie

Troubles du comportement	<ul style="list-style-type: none"> • Modification de l'humeur ? • Agitation, agressivité, pleurs ? • Apathie, somnolence ? • Logorrhée ? • Anxiété, angoisse ? • Hallucinations ? • Menaces de passage à l'acte ?
Troubles du langage	<ul style="list-style-type: none"> • Mutité ? • Dysphasie, aphasie ? • Écholalie ?
Troubles moteurs et/ou sensitifs	<ul style="list-style-type: none"> • Parésie ou paralysie ? • Fourmillement ? • Paresthésies ? • Dysesthésies ? • Anesthésie ? • Douleur (brûlure...) ?
Troubles sensoriels	<ul style="list-style-type: none"> • Dysgueusie ? • Agueusie ? • Acouphènes ? • Vertiges ? • Hypoacousie et acousie ? • Anosmie ? • Cécité unilatérale ou bilatérale ? • Douleur ou œil rouge ? • Larmoiements ? • Écoulements anormal ? • Amaurose ?

6.3. Appareil digestif

Troubles du transit	<ul style="list-style-type: none">• Vomissements ?• Diarrhées ?• Constipation ?• Absence de selles ?
Douleurs	<ul style="list-style-type: none">• Siège : épigastre, hypochondres, flanc droit ou gauche, fosse iliaque droite ou gauche, zone sus-pubienne périombilicale ?• Brûlure ?• Spasme ?

6.4. Uro-gynécologie

Douleurs	<ul style="list-style-type: none">• Fosse lombaire ?• Vésicale ?• Urétrale ?• Irritation ?
Troubles de la miction	<ul style="list-style-type: none">• Anurie ?• Oligurie ?• Polyurie ?• Dysurie ?• Pyurie ?• Pollakiurie ?
Écoulements urinaires	<ul style="list-style-type: none">• De sang ?• De pus ?
Écoulements anormaux	<ul style="list-style-type: none">• Par les seins ?• Par le vagin ?
Troubles du climatère	<ul style="list-style-type: none">• Bouffées de chaleur ?• Sueur ?• Troubles de l'humeur ?
Troubles des règles	<ul style="list-style-type: none">• Aménorrhée ?• Dysménorrhée ?• Ménométrorragies ?• Syndrome prémenstruel ?

6.5. Appareil locomoteur

Demander au patient de préciser si le symptôme allégué est aigu (apparition récente : un traumatisme, par exemple) ou chronique.

Douleurs Impotence fonctionnelle	
Troubles de la marche	
Raideurs Gonflement articulaire	

6.6. Dermatologie

Coloration anormale de la peau	<ul style="list-style-type: none"> • Rougeurs ? • Squames ? • Bulles ?
Prurit	
Œdème	

6.7. Ophtalmologie - ORL

Douleurs oculaires	
Modification de l'acuité visuelle	
Phosphènes	
Larmoiements, écoulements	
Modification de la vision nocturne	

6.8. Altération de l'état général (AEG)

Asthénie	
Amaigrissement	
Fièvre	
Anorexie	