

C I R C U L A I R E N° N° I05/83

O B J E T \_ / : Organisation des consultations externes et des Urgences.

Il m'a été donné de relever à plusieurs reprises des défaillances graves au niveau du fonctionnement des consultations externes et des urgences des Etablissements hospitaliers et sanitaires qui affectent aussi bien la qualité des prestations ambulatoires données au citoyen que l'image de marque des services de santé auprès de la population.

Ces défaillances se situent en premier lieu au niveau de l'organisation et du contrôle quotidien et permanent de cette activité. En effet l'absence d'un organigramme précis de déroulement des consultations, leur concentration le plus souvent dans la matinée, l'insuffisance de la participation des cadres médicaux des services à cette activité et les absences constatées dans ce cadre constituent autant d'éléments qui dévalorisent cette mission pourtant essentielle des formations sanitaires, déprécient la qualité du service et rallongent les files et le temps d'attente des consultants.

Aussi, je tiens à vous préciser qu'à l'avenir le Département ne pourra plus tolérer pareilles lacunes et vous invite à prendre toutes les mesures nécessaires pour redresser la situation et améliorer l'organisation et le fonctionnement des activités de consultations et d'urgence dans votre établissement.

A cet effet, Il est à rappeler que les consultations externes doivent constituer une fonction essentielle du système hospitalier et sanitaire et non pas une activité accessoire réduite à l'examen rapide du malade et au transit vers l'hospitalisation.

La revalorisation de cette fonction passe nécessairement par les actions suivantes :

1° - La sensibilisation du corps médical à la nécessité d'accorder aux consultations externes et aux urgences un intérêt réel en vue d'améliorer la qualité des prestations et de réduire, en conséquence, le recours systématique à l'hospitalisation. Dans ce cadre, toutes les catégories de personnel médical doivent participer à cette activité et tirer à partir des informations épidémiologiques les enseignements utiles notamment pour une meilleure connaissance de la pathologie environnante, le suivi du traitement des malades hospitalisés et l'évaluation de la qualité des prestations.

2° - La définition d'un organigramme de travail précis pour le déroulement des consultations externes et cela sur la base :

- d'une meilleure répartition de la charge de travail sur toute la journée ( matin et après midi ) pour une plus grande adaptation de cette activité au besoin du citoyen.

- de la participation effective de toutes les catégories de personnel médical hospitalo-universitaire, hospitalo-sanitaire et, le cas échéant, vacataire, au déroulement des consultations à des séances précises et de façon permanente.

- du respect de l'horaire arrêté par le conseil de santé pour le déroulement de chaque consultation ainsi que la présence du médecin responsable.

L'organigramme mentionnant l'horaire et les noms des médecins consultants doit être constamment affiché dans les locaux de la consultation.

- d'une meilleure coordination fonctionnelle entre l'urgence de l'hôpital et les consultations externes.

3° - L'exécution rapide des examens complémentaires prescrits pour les malades et le suivi des traitements ambulatoires et l'utilisation systématique des fiches de liaison à cet effet.

4° - La disponibilité des médicaments figurant dans la nomenclature hospitalière et sanitaire.

5° - L'organisation de séances d'éducation sanitaire notamment pour l'hygiène, la prévention et la planification familiale à l'intention des malades dans les Hall d'attente des consultations.

Pour mener à terme ces actions, il est nécessaire de désigner un surveillant qualifié qui aura la charge dans le cadre des mesures arrêtées par le conseil de santé, notamment de veiller au bon déroulement des consultations, d'organiser le travail du personnel paramédical, de tenir à jour les statistiques d'activité et de prendre à temps le cas échéant les mesures utiles pour pallier à toute défaillance pouvant intervenir dans ce domaine.

Je ne saurais insister sur l'importance que j'attache personnellement à la mise en exécution rapide des prescriptions de la présente circulaire et vous invite à conjuguer vos efforts pour l'amélioration continue de l'activité des consultations externes dans nos Etablissements.

/\_e Ministre de la Santé Publique

DESTINATAIRE :

Signé = R A C H I D S F A R

- MM. Les Directeurs des Hôpitaux et Instituts  
( pour exécution et notification à tout le personnel )
- MM. Les Directeurs Régionaux de la Santé Publique  
( pour le suivi )
- MM. Les Directeurs de l'Administration Centrale  
( pour information ).