

**15 Question de Mme Kattrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, chargé de la Régie des Bâtiments, sur "les appels d'urgence" (n° 6079)**

15.01 **Kattrin Jadin** (MR): Monsieur le ministre, dernièrement, votre collègue de la Santé a annoncé avoir l'intention de mener des enquêtes dans les services d'urgence des hôpitaux afin de détecter les abus commis, non seulement par les patients, mais aussi par les hôpitaux.

Parmi ces abus, on compte les appels à l'ambulance pour simplement ne pas devoir patienter dans la salle d'attente – abus que les ambulanciers constatent assez souvent. Cette pratique des patients est, en effet, très dangereuse, car pendant que les ambulanciers interviennent pour une fausse urgence, un cas beaucoup plus grave ne pourra peut-être pas être traité dans les délais. Vous savez bien qu'en médecine, une minute peut être décisive.

Monsieur le ministre, lorsque deux appels entrent en même temps dans les centres d'urgence, l'agent du call center doit-il prendre la responsabilité de décider quel cas est le plus urgent? Les employés sont-ils formés pour faire la nuance entre les appels d'urgence moins importants que les réelles urgences? Je conviens que ma question est très délicate, mais je la pose quand même.

15.02 **Jan Jambon**, ministre: Monsieur le président, je voudrais d'abord indiquer à Mme Jadin qu'un opérateur ne doit jamais choisir entre divers appels. Les plates-formes technologiques répartissent les appels entrant en cascade: si l'opérateur 1 est occupé à en traiter un, l'autre appel est dévié vers l'opérateur 2.

L'appelant est interrogé sur la base d'un manuel de régulation médicale qui a pour but de détecter la gravité de la situation afin de recourir aux moyens médicaux nécessaires: ambulance, PIT (Paramedical Intervention Team), SMUR (Service mobile d'urgence et de réanimation) ou une combinaison de plusieurs moyens.

Les opérateurs sont entraînés à l'utilisation de ces guides de régulation et n'envoieront donc pas de moyens médicaux inutiles. Si un patient était amené à mentir sur son véritable état de santé, il sera impossible à l'opérateur de le constater. Il peut en effet arriver que des moyens médicaux soient envoyés indûment. Cela ne se produit pas fréquemment, car en matière d'aide médicale urgente, le principe de l'aide médicale adéquate la plus rapide est appliqué. Cela signifie que le patient ne peut pas choisir l'hôpital dans lequel il sera conduit. En principe, il s'agit toujours de l'établissement le plus proche.

15.03 **Kattrin Jadin** (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie beaucoup d'avoir replanté le décor et d'avoir exposé les principes sur lesquels reposait le traitement des appels.

Je me suis fondée sur un quotidien flamand qui faisait état de ce problème.

J'ai demandé à la ministre De Block de me communiquer ses idées pour remédier à cette situation.

15.04 **Jan Jambon**, ministre: Vous avez raison, les fausses urgences représentent près de 15 % des appels. Avec le système de robots dont j'ai parlé, on peut éliminer ces appels.

15.05 **Kattrin Jadin** (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*