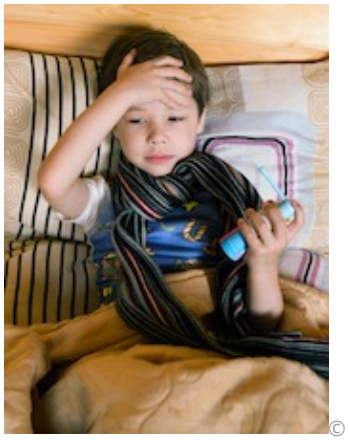
Genève: centrale téléphonique pour urgences pédiatriques

Les parents genevois disposent désormais d'un numéro unique et gratuit pour contacter la centrale téléphonique des urgences pédiatriques. Testée depuis 2020, cette mesure est désormais pérennisée.



© Victoria Borodinova/Pixabay

Des boutons qui apparaissent, de la fièvre qui ne baisse pas, une chute : les parents domiciliés dans le canton de Genève peuvent désormais joindre, sept jours sur sept, de 8h à 22h, la centrale téléphonique pour les urgences pédiatriques, grâce à un numéro unique et gratuit, le **0844 022 022**.

En phase test depuis 2020, ce service désormais pérennisé veut contribuer à améliorer une prise en charge rapide des jeunes patient·e·s, notamment quand le pédiatre de la famille est indisponible, ou pour éviter un passage aux urgences.

L'objectif principal est de permettre une orientation vers les structures de soins et les plateaux médicotechniques disponibles. Cette centrale assure aussi une coordination et une coopération entre les pédiatres du canton et participe ainsi à l'économicité des coûts. A l'issue de la première année de fonctionnement, ce dispositif démontre que près de deux tiers des appels n'ont pas débouché sur une consultation médicale.

La centrale téléphonique pour les urgences pédiatriques diurnes fonctionne en complément de la garde pédiatrique nocturne des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), de la centrale du centre Médical des Eaux-Vives et de celle de l'Hôpital de la Tour.

Situées au sein de la garde pédiatrique de Lancy, des assistantes médicales répondent aux appels, orientent les patient·e·s et gèrent les plages horaires proposées par les cabinets pédiatriques. Un pédiatre est toujours disponible et peut, suivant le degré d'urgence, mener un entretien téléphonique.

Lacunes dans la prise en charge des enfants jusqu'à 18 ans

La pédiatrie prend en charge les enfants de 0 à 18 ans. Bien que réputée être l'une des disciplines médicales la moins onéreuse dans les coûts de la santé, le canton de Genève a toutefois constaté une augmentation importante des charges en lien avec les enfants et les adolescent·e·s ces dix dernières années.

Afin de mieux comprendre cette hausse, un mandat a été confié à l'Observatoire suisse de la santé pour réaliser une étude du paysage pédiatrique genevois, en tenant compte de l'ensemble des factures établies pour les jeunes de 0 à 18 ans entre 2006 et 2017.

Les résultats ont notamment mis en évidence des lacunes en matière de régulation et de coordination des consultations pédiatriques ambulatoires, ainsi que l'inadéquation de l'utilisation des plateaux médicotechniques existants.

Une évaluation du dispositif sera réalisée annuellement pour ajuster des prises en charge médicales les plus adéquates possible des jeunes patients du canton de Genève.

Le Réseau des Pédiatres Genevois a développé cette centrale téléphonique pour les urgences pédiatriques en

collaboration avec la Société Genevoise de Pédiatrie et l'association des médecins du canton de Genève, et avec le soutien de la direction générale de la santé du Département de la sécurité, de la population et de la santé. Tous les pédiatres du canton peuvent adhérer à cette centrale, en proposant des consultations ou des heures de présence pour la régulation. Une règle d'attribution des appels à la centrale assure transparence et équité de traitement entre tous les pédiatres.

(Source : République et Canton de Genève)

Numéro unique et gratuit de la centrale téléphonique pour les urgences pédiatriques : **0844 022 022**