

Prise en charge des touristes étrangers malades à l'Hôpital américain de Neuilly.

B. Beth, F. Matsushita, S. Mounier, R. Shiggins, B. Papon & S. Kernbaum

Hôpital américain de Paris, 63 boulevard Victor Hugo, 92200 Neuilly-sur-Seine, France.

Tirés-a-part : Dr. KERNBAUM, Hôpital américain de Paris, 63 boulevard Victor Hugo, 92200 Neuilly-sur-Seine, France.

Manuscrit n° 1977/SMV 5. 3ème journée biennale de Médecine des voyages. Accepté le 17 décembre 1998.

Summary: Care for Sick Foreign Tourists at the American Hospital of Paris.

Key-words: American Hospital of Paris - Tourist - U.S.A. - Japan

More and more foreign tourists are being treated at the American Hospital of Paris. The main reasons for this are the presence of a 24 hour medical and dental emergency service, in addition to the availability of MRI, CT scan and comprehensive laboratory facilities. The hospital is multidisciplinary, where short stay hospitalizations are the rule. English is the second most common used language. There is a permanent Japanese language service for Japanese patients. Qualitative data is presented concerning the management of patients according to specialty and nationality. American and Japanese patients admitted to the hospital in 1997 are surveyed according to their mean age, reasons for admission and appropriate specialty as well as mean length of stay noted. The greatest number of hospitalizations in decreasing order and according to nationality are as follows: American, Japanese, Moroccan, Egyptian and Saudi Arabian. The consultations and hospitalizations of Japanese patients between 1990 and 1997 are compared.

Résumé :

L'Hôpital Américain de Paris prend en charge un nombre croissant de touristes étrangers. Cela est dû à sa spécificité : urgences médicales et dentaires permanentes, disponibilité de médecins de toutes disciplines, plateau technique, séjours courts, possibilité pour les touristes anglophones et japonais d'être traités dans leur langue et excellentes conditions hôtelières. Des données qualitatives sur la spécificité de la prise en charge des touristes selon les disciplines médicales et selon les nationalités sont explicitées. Des chiffres portant sur le nombre de touristes ayant consulté et admis en 1997 sont donnés : ils venaient surtout des Etats-Unis, puis du Japon. Une comparaison de la clientèle japonaise de l'Hôpital en 1990 et en 1997 est fournie.

Mots-clés : Hôpital américain de Paris - Touriste - Etats-Unis - Japon

La France est le pays qui accueille le plus de touristes étrangers. Nous allons passer en revue l'expérience de l'Hôpital américain de Paris (H.A.P.) dans l'accueil de ces touristes lorsqu'ils sont malades.

L'H.A.P. a été créé en 1906 pour répondre aux besoins de santé de la communauté américaine. C'est un établissement privé à but non lucratif, agréé par la Sécurité sociale et reconnu d'utilité publique.

Le corps médical (500) et le personnel paramédical sont bilingues anglais et français.

Il existe une cellule japonaise qui comprend un médecin, une infirmière et deux interprètes médicales à mi-temps ; un traducteur japonais est joignable téléphoniquement en permanence.

L'hôpital adhère aux critères de qualité des hôpitaux américains. Il comprend 187 lits dont 18 de gynéco-obstétrique. Il dispose de deux unités des soins intensifs (15 lits), d'un très complet plateau technique, d'un service d'urgences médicales et dentaires qui fonctionne en permanence.

Le touriste étranger trouve six avantages à être admis à l'H.A.P. :

- la certitude de pouvoir consulter au moment voulu le spécialiste médical nécessaire (presque toutes les spécialités sont représentées) ;
- un plateau technique de grande qualité ;
- la rapidité de la prise en charge qui permet des séjours courts : si un scanner ou une IRM sont jugés nécessaires, ils sont pratiqués le jour de l'admission ;
- les sujets anglophones et japonais peuvent y être traités dans leur langue ;
- des conditions d'hôtellerie de qualité, en particulier menus japonais, casher..., chaînes de télévision américaine, japonaise et arabe ;
- enfin, un remboursement possible par plusieurs assurances américaines et japonaises.

Soulignons que l'H.A.P. est l'établissement francophone et anglophone bien équipé le plus proche de l'Afrique, ce qui lui permet d'attirer les autochtones, les patients américains qui y travaillent pour des firmes ou des organismes publiques (Peace Corps...) et aussi les Japonais.

Enfin, une dernière raison pour un touriste anglophone ou japonais de consulter à l'H.A.P. est sa méconnaissance du système de soins français.

Aspects qualitatifs de la prise en charge des touristes étrangers

Selon les disciplines médicales

Nous verrons plus loin les motifs d'hospitalisation. Nous souhaitons souligner :

- Que, le plus souvent, en pathologie médicale ou chirurgicale, on ne traite que les urgences, pour des raisons économiques habituellement, mais parfois aussi psychologiques, et que les patients ayant une maladie aiguë sont volontiers demandeurs d'un rapatriement rapide pour lequel existent des sociétés spécialisées.

En raison du court séjour et des examens parfois longs à pratiquer, il est fréquent que l'on écrive aux patients après leur sortie.

- Les ORL et ophtalmologistes voient surtout des problèmes liés aux vols, pathologies tubotympaniques et accidents liés aux lentilles.

- Les gynécologues soulignent la nécessité de fournir systématiquement aux patientes américaines ou japonaises une blouse, ce que négligent nos compatriotes.

- Les dentistes insistent sur l'intérêt que trouvent leurs patients venant des Etats-Unis à rencontrer une culture dentaire américaine, distincte en partie de la nôtre.

- En pathologie infectieuse et tropicale, il nous arrive de voir des formes "historiques" de maladies, mais aussi des maladies fréquentes : en 1997, un paludisme a été cherché 190 fois, trouvé chez 8 patients ; il s'est toujours agi de *Plasmodium falciparum* qui a toujours guéri.

Une culture alimentaire spécifique peut être source de consultation. L'un de nous a reçu en garde de médecine interne, deux jours consécutifs d'un mois d'août caniculaire, une centaine de touristes japonais qui avaient mangé à Genève des aliments assaisonnés d'œufs crus et qui ont développé une gastro-entérite à *Salmonella enterica* Enteritidis ; un tiers a dû être hospitalisé.

Selon les nationalités

Patients venant des Etats-Unis - Avec eux, la consultation est toujours longue, car ils argumentent la démarche diagnostique et thérapeutique et, surtout, ils discutent du moment de la prise médicamenteuse, de ses interférences avec d'autres médicaments. Bien souvent, ils se sont documentés sur Internet avant d'arriver à l'H.A.P. Ils souhaitent tous un contact rapide avec leur médecin traitant. Il n'est pas question de leur prescrire des suppositoires, il n'est pas non plus question de ne rien leur prescrire.

Ils visitent Paris seuls à pied et ont souvent de petits traumatismes.

Les patients britanniques - Ils sont plus proches de nous culturellement. Un motif non exceptionnel de leur venue est l'impossibilité d'obtenir un rendez-vous rapide dans un hôpital britannique pour une pathologie aiguë non gravissime telle un vertige aigu.

Les consultants japonais - Il y a eu environ un million de visiteurs japonais en France en 1997. La durée moyenne de leur séjour y a été de 3,7 jours. Ils voyagent habituellement en groupe et visitent plusieurs pays en un temps limité. Outre les

maladies infectieuses et les rechutes de maladies chroniques, leurs motifs habituels de consultation sont :

- des ennuis digestifs consécutifs à une alimentation très différente de la leur, en particulier bien plus riche en graisses, - une fatigue ; le voyage dure en moyenne 12 heures et le décalage horaire est de 8 heures.

Ils expriment peu leur douleur,

- leur estomac est un sujet de préoccupation majeure,

- les prescriptions médicamenteuses doivent être adaptées, il est sage de leur dire qu'on leur prescrit les quantités minimales actives, adaptées à leur japonité, et de ne pas oublier les pansements gastriques, voire les anti-ulcéreux,

- ils acceptent volontiers les traitements par voie veineuse.

La très grande pudeur des femmes japonaises, moindre que celle des sujets originaires des pays musulmans ou de l'Inde, ne facilite pas leur examen.

Les patients arabes - Ils consultent volontiers en famille et expriment de façon extravertie leur douleur, qu'il n'est pas toujours aisé de localiser.

Aspects quantitatifs de la prise en charge des touristes étrangers

Patients pris en charge aux Urgences

Le service des Urgences traite 17 000 patients par an, 60 % sont étrangers dont la moitié (30 % des consultants aux Urgences) sont des Américains (autant de résidents que de touristes) ; un quart des Japonais et plus de 40 nationalités sont représentées dans les 15 % restant. Ceci est dû au fait que l'H.A.P. figure dans de nombreux guides édités à l'étranger pour les touristes visitant la France et qu'il est recommandé par diverses ambassades, consulats et concierges d'hôtel à leur clientèle non francophone, mais aussi par la plupart des agences de tourisme et par les sociétés d'assistance internationale.

Le personnel médical et infirmier a acquis, en feuilletant le dictionnaire Vidal et son équivalent américain P.D.R. (Physician's Desk Reference), une grande maîtrise des équivalences de posologie et de prescription. Des instructions aux patients qui quittent les Urgences sont disponibles en trois langues. Les explications à fournir aux touristes afin qu'ils puissent se procurer les médicaments sont parfois très longues. Les médecins des Urgences ont vérifié ce qui a été signalé précédemment au chapitre des nationalités en comparant les touristes américains aux touristes japonais : si la fréquence des consultations ORL est grossièrement la même, les premiers consultent plus pour des problèmes traumatologiques et les seconds bien plus pour des gastro-entérites.

Patients hospitalisés en 1997

Parmi les étrangers (touristes et résidents) dont la nationalité était connue, 22 % provenaient des Etats-Unis, 9 % du Japon, 4 % de Grande-Bretagne, 3 % d'Italie, 3 % d'Arabie Saoudite.

Les cinq pays ayant eu le plus de touristes hospitalisés étaient les Etats-Unis, le Japon, le Maroc, l'Egypte et l'Arabie Saoudite.

Tableau I.

Caractéristiques des touristes étrangers les plus représentés à l'H.A.P.
Characteristics of foreign tourists most present at the AHP.

pays	nbre	hommes %	femmes %	âge moyen	durée de séjour (jours)
Etats-Unis	215	57	43	52,1	4,9
Japon	56	57	43	45,5	4,1
Maroc	33	55	45	55,1	4,7
Egypte	29	73	27	54,1	5,9
Arabie Saoudite	25	50	50	39,8	4,4

Aspect quantitatif dynamique

Si l'on tente d'apprécier l'évolution de la prise en charge des patients japonais (touristes et résidents), population qui a le plus varié ces dernières années, il apparaît une augmentation annuelle régulière de 1990 à 1997. En 1990, 490 malades japonais ont consulté aux Urgences, 150 ont été admis pour 848 journées d'hospitalisation. En 1997, 1573 malades japonais ont consulté aux Urgences, 272 ont été admis pour 1071 journées d'hospitalisation.

En raison de l'effort fait par l'H.A.P. pour les accueillir, le médecin de l'ambassade du Japon à Paris confie à l'H.A.P. de plus en plus de ses compatriotes qui deviennent sérieusement malades en Afrique anglophone aussi bien que francophone : en 1991, il eut à décider 3 évacuations sanitaires, 2 se firent vers le Japon ; 11 en 1992, toutes vers l'H.A.P. ; 16 en 1993 et 1994, toutes vers l'H.A.P., sauf une leucémie aiguë vers le Japon ; 19 en 1995 et 1996, toutes vers l'H.A.P., sauf 2 vers le Japon (problèmes psychiatriques) ; et 8 en 1997 : 5 vers l'H.A.P., 1 vers Genève et 2 vers le Japon (une leucémie chronique et une maladie psychiatrique).

Conclusion

L'Hôpital américain offre aux malades étrangers une prise en charge médicale et chirurgicale rapide en respectant leurs particularités culturelles et linguistiques.

Tableau II.

Pathologies les plus fréquemment rencontrées chez ces touristes.
Most frequently encountered pathologies for these tourists.

Américains	
pathologies *	
fractures	10,23 %
appendicite aiguë	8,84 %
troubles du rythme cardiaque	7,44 %
maladie coronarienne	6,05 %
accident vasculaire cérébral	5,12 %
dialyse extracorporelle	4,65 %
choc, syncope et embolie	2,79 %

* Les touristes américains semblent consulter à l'H.A.P. pour des pathologies aiguës, non programmées.

Japonais	
pathologies *	
pathologies digestives	30,36 %
affections de l'appareil respiratoire	14,29 %
dialyse extracorporelle	10,71 %
accident vasculaire cérébral	7,14 %

Comme les touristes américains, les Japonais semblent nous consulter pour des pathologies aiguës.

Marocains	
pathologies	
traitement planifié (d'affections tumorales en particulier)	33,33 %
pathologies ORL aiguës	12,12 %
pathologies traumatiques aiguës	9,09 %

La venue des patients marocains à l'H.A.P. semble être planifiée.

Egyptiens
Ces touristes semblent consulter principalement à l'H.A.P. pour des pathologies vasculaires et cérébrales aiguës (24 %).

Saoudiens
Les patients saoudiens semblent venir à l'H.A.P. pour des interventions programmées, dans des domaines très variés.