



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

appels d'urgence

Question écrite n° 62238

Texte de la question

M. Gilles Lurton appelle l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les risques de retenir un numéro unique pour assurer la permanence des soins. Aujourd'hui en France, toute personne en situation de détresse ou requérant un soin urgent peut avoir recours au numéro unique 15. La régulation médicale au sein des centres 15 permet d'ores et déjà de réorienter les appels non urgents vers la médecine ambulatoire. Lors de la présentation de la future loi sur la stratégie de santé, l'annonce de la création d'un numéro unique à trois chiffres pour joindre un médecin en cas d'urgence inquiète les médecins exerçant au sein des associations d'urgentistes (SOS médecins) qui possèdent déjà leur propre numéro à quatre chiffres. Ils craignent une confusion entre les différents numéros d'urgence, une complexification du système, un accroissement des coûts et au final une réduction de l'efficacité au détriment des patients. Il souhaite connaître les dispositions qui seront prises pour rassurer les médecins concernés.

Texte de la réponse

Depuis 2003, l'efficacité et la qualité de la permanence des soins ambulatoires reposent sur l'instauration d'une régulation médicale préalable à l'accès au médecin de permanence. Cette régulation médicale téléphonique est assurée par les médecins généralistes libéraux et est toujours en interconnexion avec le SAMU. Ainsi, elle permet l'orientation de chaque patient vers la juste prestation médicale que son état requiert : conseil médical (dans 60 % des cas), visite d'un médecin à domicile, orientation vers une maison médicale de garde ou, le cas échéant, vers les urgences. Ainsi, la régulation médicale téléphonique permet de mobiliser à bon escient les médecins de garde et le patient dispose d'un interlocuteur unique qui l'oriente vers la meilleure réponse médicale. C'est pourquoi la régulation a été conçue comme la pierre angulaire du dispositif, garante de son efficacité. Or, aujourd'hui, la multiplicité des numéros d'appel sur le territoire national selon les départements (n° 15, numéros à dix chiffres ou numéros à quatre chiffres, numéros de SOS médecins) nuit à la lisibilité du dispositif de la permanence des soins ambulatoires (PDSA) et à son bon usage par la population. La mise en place d'un numéro harmonisé au niveau national, aisément mémorisable, permettant au patient d'entrer en contact avec le médecin régulateur de PDSA, quel que soit l'endroit où il se trouve, fait partie des mesures importantes du projet de loi relatif à la santé. L'objectif est bien de mettre en place un numéro dédié à la permanence des soins ambulatoires, à côté du numéro d'accès à l'aide médicale urgente (numéro 15). Ainsi, la création de ce nouveau numéro ne remet en cause ni la place, ni le rôle de SOS médecins au sein de ce dispositif. En effet, cette association, dont la spécificité est de proposer des visites 24 h/24 et 7j/7, conservera son propre numéro d'appel à 4 chiffres, bien connu des patients des grandes agglomérations où travaille SOS médecins.

Données clés

Auteur : [M. Gilles Lurton](#)

Circonscription : Ille-et-Vilaine (7^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62238

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Affaires sociales

Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [29 juillet 2014](#), page 6322

Réponse publiée au JO le : [24 mars 2015](#), page 2180