ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

appels d'urgence

Question écrite n° 62797

Texte de la question

Mme Kheira Bouziane-Laroussi attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la réorganisation du dispositif de permanence des soins. À l'occasion de son discours du 19 juin 2014 présentant les orientations de la future loi de santé aux professionnels médicaux, elle a annoncé la mise en place d'un numéro d'appel unique dans chaque département afin de mieux assurer la continuité des soins et de renforcer la lisibilité du dispositif. Cette mesure louable vise à répondre au besoin de clarification souhaité par le personnel médical et les patients. En effet, les citoyens se retrouvent souvent démunis hors des horaires d'ouverture des cabinets, la nuit et les week-ends, pour trouver un professionnel de santé sans passer par les services d'urgence déjà engorgés. Cependant, elle souhaite appeler sa vigilance sur les effets potentiels d'une telle réforme. L'instauration de nouveaux numéros ajoutera une strate supplémentaire au système existant depuis cinq ans et en cours d'évaluation, composé du centre d'appels d'urgence interconnecté aux plateformes locales de permanence des soins. Il existe ainsi un risque de complexification qui nuirait à la volonté initiale du Gouvernement de simplifier un dispositif difficilement compréhensible pour les patients et qui engendrerait des dépenses additionnelles pour une efficacité non garantie. Il est également important que ce nouvel échelon permette de renforcer les prestations médicales fournies par les structures actuelles qui doivent y être pleinement associées. Des associations comme SOS Médecins France rendent un véritable service d'utilité publique en matière de permanence des soins en se déplaçant au domicile des patients dont l'état ne leur permet pas de se rendre au cabinet de garde sans toutefois nécessiter un transfert en service d'urgence. Leurs interventions sont fondamentales en nuit profonde, notamment pour l'accomplissement des actes médico-administratifs comme les certificats de décès ou les hospitalisations sous contrainte, et sont justifiées aussi bien sur le plan sanitaire qu'économique. Le renforcement de la coordination et de la complémentarité des acteurs de terrain semble davantage adapté pour répondre aux besoins. Aussi elle souhaite connaître les intentions du Gouvernement afin de garantir l'accès en continu de tous les citoyens aux soins ainsi que leur qualité.

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 efficience. 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 : Mme Kheira Bouziane-Laroussi
Circonscription : Côte-d'Or (3e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 62797
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Affaires sociales
Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 5 août 2014, page 6568
Réponse publiée au JO le : 24 mars 2015, page 2180