



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Numéro d'appel spécifique pour les demandes de soins non programmées

Question écrite n° 12859

### Texte de la question

Mme Frédérique Tuffnell attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur l'organisation de la réponse territoriale collective aux demandes de soins non programmées. Le 18 septembre 2018, le Président de la République invitait en effet les médecins libéraux à organiser une réponse territoriale collective spécifique aux demandes de soins non programmées. En l'absence de continuité des soins organisée, de trop nombreux patients arrivent dans les services d'urgences. Or moins de 15 % d'entre eux nécessitent réellement le recours à un service d'urgences. La saturation des centres 15, mise en lumière par l'IGAS suite à l'affaire Musenga, révèle aussi que les demandes de soins non programmées entraînent une dégradation de la régulation des appels téléphoniques. Les syndicats de médecins libéraux estiment que l'organisation d'une réponse libérale aux demandes de soins non programmées, mission prioritaire des communautés professionnelles territoriales de santé, doit s'appuyer sur trois éléments : un numéro d'appel national distinct du numéro des urgences médicales, une régulation libérale pour orienter les patients vers les soins les plus pertinents sur leur territoire et un mode d'emploi pour la population de la continuité des soins organisée par les communautés de professionnels libéraux. Pour éclairer les médecins libéraux, elle souhaite obtenir des précisions sur les pistes envisagées pour donner suite à l'invitation du Président de la République.

### Texte de la réponse

A la suite du discours du Président de la République le 6 octobre 2017 devant les professionnels de la sécurité civile, s'est engagée une réflexion sur la simplification du traitement des appels d'urgence, concernant notamment la place des plateformes communes de réception des appels d'urgence et l'optimisation des numéros d'appels d'urgence. Par lettre de mission de la ministre des solidarités et de la santé et du ministre de l'intérieur de janvier 2018, l'inspection générale des affaires sociales et l'inspection générale de l'administration ont été chargées conjointement, dans le cadre de l'évaluation de l'application du référentiel d'organisation des secours à personne et de l'aide médicale urgente, d'identifier les conditions de mise en œuvre de cet objectif. Les préconisations attendues devront permettre de garantir la qualité et la pertinence de la prise en charge de l'appelant tout au long de son parcours ainsi que l'égalité des chances sur le territoire, grâce à une organisation respectant les spécificités métier de chaque service et en s'assurant de l'adhésion des professionnels. L'importance de la régulation médicale dans l'analyse et la réponse au besoin lorsqu'il touche à la santé est soulignée dans le cadre de l'instruction des propositions. Les préconisations de la mission inter-inspections seront rendues au cours du dernier trimestre 2018 afin qu'une décision soit prise d'ici à la fin de l'année 2018, comme l'a annoncé le Président de la République dans son discours sur la stratégie de transformation du système de santé, le 18 septembre 2018.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Frédérique Tuffnell](#)

**Circonscription :** Charente-Maritime (2<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question** : 12859

**Rubrique** : Professions de santé

**Ministère interrogé** : [Solidarités et santé](#)

**Ministère attributaire** : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(e)s

**Question publiée au JO le** : [2 octobre 2018](#), page 8730

**Réponse publiée au JO le** : [9 octobre 2018](#), page 9136