



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

politique de la santé

Question écrite n° 30855

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de Mme la ministre de la santé, de la jeunesse, des sports et de la vie associative sur les dysfonctionnements graves du service des urgences en Moselle. Les appels médicaux d'urgence sont automatiquement transférés à Médigarde 57 où des médecins régulateurs ont la charge de déterminer par téléphone le degré d'urgence. Par le passé, lorsque les malades appelaient les pompiers ou un autre service d'urgence, il y avait une réponse immédiate. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas ; Médigarde 57 diffère la prise en charge, soit en prétendant que ce n'est pas grave, soit en demandant de rappeler quelques heures après si l'état de santé ne s'améliore pas. En cas de très forte insistance, il arrive aussi que Médigarde 57 annonce l'envoi d'une équipe, mais parfois celle-ci n'arrive que plusieurs heures après. Les conséquences sont malheureusement graves car plusieurs personnes qui avaient vainement appelé le service des urgences sont décédées. Le caractère répétitif de ces décès a conduit les familles à réagir mais elles se heurtent au mieux à une indifférence polie. Elle souhaiterait donc qu'elle lui indique s'il serait possible de diligenter au plus vite une inspection nationale de l'IGAS suite aux décès en lien avec le service des urgences, qui ont notamment été constatés dans le secteur de Rémilly.

Texte de la réponse

La réponse aux demandes de soins non programmées est organisée autour de deux dispositifs coordonnés qui sont l'aide médicale urgente et la permanence des soins en médecine de ville. L'aide médicale urgente au travers de la régulation du SAMU-centre 15 est en mesure de répondre de façon appropriée aux demandes de soins urgents. Ses modalités d'intervention sont notamment l'envoi d'un SMUR, d'un médecin correspondant du SAMU ou d'une ambulance. Le concours du service départemental d'incendie et de secours peut également être déclenché en cas d'appel au 18 ou sur demande du centre 15. Le dispositif de la permanence des soins en médecine de ville s'adresse quant à lui aux demandes de soins non programmées qui, sans engager le pronostic vital, demandent l'intervention d'un médecin. Ce dispositif permet d'accéder au médecin de garde en dehors des horaires d'ouverture des cabinets médicaux, c'est-à-dire le soir, la nuit et le week-end. Pour l'accès au médecin de garde, les appels sont dans la plupart des départements français traités grâce à une organisation spécifique : la régulation libérale pour les appels de permanence des soins. En Moselle cette régulation libérale depuis 1998 porte le nom de Médigarde, et est accessible par un numéro de téléphone spécifique à 10 chiffres (0 820 33 20 20). Comme partout en France, le service d'aide médicale urgente est quant à lui accessible par le n° 15. Une convention a été conclue entre ces deux services organisant leurs relations réciproques et les transferts d'appel. Ainsi, la régulation libérale de la permanence des soins participe à une organisation coordonnée avec le service d'aide médicale urgente. La Moselle vient de connaître plusieurs affaires dont deux sont en cours d'instruction judiciaire à la demande des familles et une en cours d'instruction à la direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS). Dans ce contexte, la DDASS a organisé le 28 octobre 2008 une rencontre avec les responsables du centre 15 et de Médigarde pour analyser les plaintes reçues et les dysfonctionnements signalés. De cette étude, se sont dégagées plusieurs pistes d'amélioration notamment sur l'attention particulière qui doit être portée aux appels successifs concernant la situation d'une

même personne (« multi appels »). De plus, les procédures de régulation sont actuellement réétudiées pour faire l'objet d'une nouvelle rédaction.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 30855

Rubrique : Santé

Ministère interrogé : Santé, jeunesse, sports et vie associative

Ministère attributaire : Santé, jeunesse, sports et vie associative

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 25 novembre 2008

Question publiée le : 16 septembre 2008, page 7951

Réponse publiée le : 2 décembre 2008, page 10513