



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 62563

Texte de la question

M. Stéphane Demilly interroge Mme la ministre de la santé et des sports sur la mise en service du numéro d'appel 32 37 de Résogardes permettant d'obtenir les coordonnées des pharmacies de gardes. Pour connaître la pharmacie de garde par le 32 37, cela coûte 0,34 € la minute, soit 12 fois plus cher qu'une consommation locale, et 24 fois plus cher pour un appel de 19 heures à 8 heures. Par ailleurs, ce logiciel de gestion national pour les gardes n'est pas facile d'accès pour les personnes âgées notamment. Une succession de « tapez 1 » et « tapez 2 » avec code postal et heure d'arrivée à la pharmacie allongent la communication et donc son coût. De nombreux citoyens dénoncent cette pratique qui coûte plus cher à l'utilisateur. Il lui demande donc s'il est possible d'envisager que l'appel soit gratuit ou, au minimum, facturé au prix d'une communication locale.

Texte de la réponse

Le service des gardes et d'urgence des pharmacies est organisé par le représentant de l'État dans le département après avis des organisations représentatives de la profession. Selon les dispositions réglementaires édictées dans le code de la santé publique, le pharmacien d'officine doit porter à la connaissance du public soit les noms et adresses de ses confrères assurant les gardes, soit ceux des autorités habilitées à communiquer ces renseignements. Le système du numéro d'appels Resogardes répond à ces exigences. En effet, ce système qui consiste en un numéro d'appel simple et unique indique les trois pharmacies de garde les plus proches du domicile de la personne. La mise en relation téléphonique du patient avec l'officine choisie est ensuite proposée avec l'accord du pharmacien. L'objectif de Resogardes relève de la nécessité de désengorger le centre 15 trop souvent débordé par des appels ne relevant pas de l'urgence véritable pour lui permettre d'assurer la régulation médicale. Resogardes ne supprime pas le traditionnel affichage sur les vitrines des pharmacies des coordonnées de celles qui sont ouvertes les dimanches et jours fériés dans le cadre du service de garde, ni la diffusion du tableau hebdomadaire ou mensuel qui est généralement publié dans les journaux locaux. En revanche, pour des questions évidentes de sécurité, les pharmaciens n'affichent plus les coordonnées des officines qui assurent le service d'urgence, c'est-à-dire la nuit. Par ailleurs, la non-gratuité du système de gestion informatisée Resogardes n'étant pas contraire aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, ce système peut de ce fait être retenu dès lors que le principe du numéro d'appel payant a recueilli l'accord des organisations professionnelles et des services administratifs concernés.

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Demilly](#)

Circonscription : Somme (5^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62563

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Santé et sports

Ministère attributaire : Santé et sports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 novembre 2009, page 10368

Réponse publiée le : 12 janvier 2010, page 378