ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

appels d'urgence

Question écrite n° 62236

Texte de la question

Mme Laurence Arribagé interroge Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la mise en place d'un numéro de téléphone unique de permanence de soins par département dans le cadre du projet de loi santé. Le projet de loi santé, occultant l'existence d'un numéro national et de numéros interconnectés assurant la régulation des appels, envisage la mise en place de numéros départementaux. La création de nouveaux numéros de permanence de soins va entraîner une perte de repères chez les patients - souvent âgés - une baisse de l'efficacité médicale et des coûts additionnels pour les collectivités. La consolidation du dispositif actuellement en vigueur doit se faire dans l'intérêt premier des patients et des professionnels en évitant d'y ajouter confusion, complexification, et ce, sans accroître le mille-feuille administratif. L'efficacité d'une telle mesure est sujette à questionnement concernant les moyens dont disposeraient ces structures, notamment concernant les moyens d'intervention auprès des patients. C'est pourquoi elle lui demande quelles précisions peuvent être apportées aussi bien aux patients qu'aux acteurs médicaux sur la pérennité du système actuel et non la mise en place de numéros par département.

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 Laurence Arribagé

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/14/questions/QANR5L14QE62236

Circonscription : Haute-Garonne (3e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 62236
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Affaires sociales
Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 29 juillet 2014, page 6322
Réponse publiée au JO le : 24 mars 2015, page 2180