



14ème législature

Question N° : 62768	De Mme Michèle Tabarot (Union pour un Mouvement Populaire - Alpes-Maritimes)	Question écrite
Ministère interrogé > Affaires sociales		Ministère attributaire > Affaires sociales, santé et droits des femmes
Rubrique > santé	Tête d'analyse > politique de la santé	Analyse > numéro unique. permanence des soins. perspectives.
Question publiée au JO le : 05/08/2014 Réponse publiée au JO le : 24/03/2015 page : 2180 Date de changement d'attribution : 27/08/2014		

Texte de la question

Mme Michèle Tabarot attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les interrogations liés à la création d'un numéro unique de PDS récemment annoncée par le Gouvernement à l'occasion de la présentation des orientations du projet de loi santé. Actuellement, plusieurs dispositifs assurent la permanence de soins (PDS). À ce jour, un numéro national, le 15, est en fonctionnement ainsi que des numéros interconnectés dont le 3624 de SOS Médecins ayant pour mission la régulation des appels. Ces outils d'intervention remplissent leur mission et permettent d'assurer l'assistance des patients avec une grande rapidité. Ainsi, il est nécessaire de s'interroger sur les modalités de mise en place d'un numéro de téléphone national unique qui ne doit pas se traduire par la disparition des autres plateformes d'appels. Ces dernières existant en effet depuis longtemps, ont fait la preuve de leur efficacité et sont identifiées par les usagers ayant besoin de services médicaux adaptés notamment à une faible mobilité. Aussi, dans la volonté d'assurer le meilleur service aux patients, elle souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement sur ce sujet.

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 efficacité. 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.