

## Urgence : modernisation de la régulation médicale

Mardi 27 janvier 2009, Roselyne Bachelot-Narquin, Ministre de la Santé et des Sports, accompagnée de Pierre Carli, Président du Conseil National de l'Urgence Hospitalière, a visité le SAMU Centre 15 du CHU de Bordeaux, en présence de Alain Garcia, directeur de l'Agence Régionale de l'Hospitalisation d'Aquitaine et Alain Hériaud, Directeur général du CHU de Bordeaux.

Lors de sa visite, la ministre de la Santé a souligné l'engagement de tous les hospitaliers d'Aquitaine, mais aussi des sapeurs-pompiers et de la Croix-Rouge, suite à la tempête exceptionnelle qui s'est abattue sur notre région samedi dernier. Elle a tenu à féliciter l'ensemble de ces acteurs pour la qualité de leur réactivité et le professionnalisme dont, une fois de plus, ils ont su faire preuve.

La ministre de la Santé a également rendu hommage au travail des équipes du Centre de réception et de régulation des appels (CRRRA), Centre 15 du CHU de Bordeaux, en rappelant le rôle pilote que joue la région Aquitaine dans le domaine de la régulation médicale et de la gestion de l'urgence avec la mise en place d'une plateforme d'information de santé pour la gestion des urgences.

### ➤ Désengorgement des SAMU Centre 15

Désertification médicale, absence de médecin de ville, maladie même bénigne, personnes âgées isolées... pour certaines personnes se sentant à tort mais de bonne foi, en situation d'urgence, l'appel au 15 devient le seul recours médical. Ces appels s'ajoutant aux appels d'urgences réelles, les centres 15 sont engorgés.

Ainsi, en 2008, le SAMU-Centre 15 du CHU de Bordeaux a géré plus de 260 000 affaires médicales, dont 20 % étaient de simples demandes d'informations.

Ces appels réduisent d'autant le temps médical utile pour les professionnels du 15. Or, ces appels devraient être orientés rapidement, grâce aux données collectées par les systèmes d'information, libérant ainsi du temps médical. Ces données permettraient aussi au médecin régulateur de pouvoir décider rapidement et efficacement de la meilleure orientation du patient.

#### Les évolutions nécessaires

- un accès simplifié à l'offre de soins pour les citoyens qui évitera un appel abusif au centre 15. Internet apparaît comme un média utile,
- Une orientation rapide des appels reçus au Centre 15 vers le médecin ou l'information, selon la nature de cet appel,
- Une organisation rigoureuse garantissant que, dans tous les cas, l'urgence vitale soit toujours traitée.
- 

### ➤ La plateforme info santé

Cette plateforme rassemble tous les acteurs concernés - l'urgence vitale, la permanence des soins, l'information et la mise en relation avec le médico-social. Elle est composée :

- ▶ d'un plateau téléphonique accessible en composant le 15. Lors de l'appel, un permanencier auxiliaire de régulation médicale (PARM) oriente l'appel vers l'un des 4 acteurs possibles : médecin régulateur SAMU en cas d'urgence vitale, médecin effecteur de la permanence des soins en cas de problème médical non vital, plateforme d'information si l'appel relève d'une simple demande d'information, mise en relation avec le médico-social et l'hébergement d'urgence.
- ▶ d'un site internet ([www.infocitoyen33.sante.gouv.fr](http://www.infocitoyen33.sante.gouv.fr)) fournissant une information pratique répondant aux demandes les plus fréquentes du public : médecins de garde, coordonnées téléphoniques, informations de prévention, informations administratives, offres de soins...

## Généraliser l'exemple aquitain

*"Je souhaite, à partir de l'exemple aquitain, le généraliser à l'ensemble du territoire national, départements d'outre-mer inclus", a déclaré Roselyne Bachelot qui a précisé que "les plans de déploiement des plateformes s'étendront sur deux ou trois ans." Un portail national, regroupant les sites internet de chaque région, sera créé. Un budget global de 10 millions d'euros sera débloqué à cet effet.*

*Sources : Dossier de presse Ministère de la Santé et des Sports, Portail du gouvernement Premier Ministre - Actions Santé, communiqué de presse ARH.*

-----Bordeaux, le 28 janvier 2009