

Annexe 4

Dispositif d'orientation des patients sans médecin traitant ou dont le médecin traitant n'est pas disponible

Dans la perspective d'un passage à une phase épidémique, la communication gouvernementale sur l'usage des numéros d'appel va évoluer :

- Contacter son médecin traitant ou un autre médecin de ville pour les cas non urgents ;
- Appeler le 15 uniquement en cas d'urgence ;
- Si pas de médecin traitant et pas d'autre médecin accessible, alors contacter le 15 ;

Les SAMU-centre 15 devraient en effet continuer à recevoir un volume très conséquent et croissant d'appels, sans qu'ils soient nécessairement urgents, notamment en provenance de patients sans médecin traitant ou dont le médecin traitant est indisponible. Une organisation dédiée est mise en place, articulée entre le SAMU-Centre 15 et les plateformes téléphoniques de l'assurance maladie.

Le 15 sera identifié dans les messages nationaux comme le lieu d'appel en cas de signe de gravité ou en cas de problème d'accès à une réponse médicale. Quand l'appel concerne ce dernier point (exemple du patient sans médecin traitant), le 15 après vérification que le cas relève bien d'une prise en charge en ville transfère l'appel sur la plate-forme assurance maladie chargée d'aider à orienter le patient « en recherche » d'une offre médicale disponible sur son territoire.

Au sein des SAMU : mise en place d'une filière dédiée aux appels Covid-19 non urgents

En phase épidémique, il est prévu de :

- Maintenir une centralisation des appels santé via le 15 ;
- Renforcer le 1er niveau de décroché ;
- Généraliser, chaque fois que possible, la filière Covid-19 non urgent au sein de chaque SAMU voire à l'échelle régionale ;
- Renforcer la régulation de médecine générale et le lien avec les effecteurs ambulatoires et mettre en place des moyens de téléconsultation.

Par exemple : actuellement, dans les SAMU d'Île-de-France, les appels reçus au 15 sont séparés en 2 flux bénéficiant d'un traitement différent : l'un pour l'AMU, l'autre pour les cas non urgents de Covid-19. Le SAMU traite tous les appels reçus au 15 avec un décroché rapide par un ARM de niveau 1 et une orientation immédiate des appels liés au Covid-19 mais non urgents vers la filière spécifique.

Mise en place d'une plateforme téléphonique Assurance maladie pour mettre en lien des patients Covid-19 non urgents avec des professionnels de santé de ville sur orientation des SAMU

Afin de permettre au SAMU de continuer à jouer son rôle malgré la réception d'un grand nombre d'appels non urgents, l'Assurance Maladie met en place un circuit dédié vers ses centres d'appels pour l'orientation en ville des demandes non urgentes en lien avec le Covid-19.

Il s'agit d'une plateforme téléphonique nationale gratuite pour les usagers susceptibles de mobiliser jusqu'à 1200 positions de réponse, soit un volume journalier maximum de 90 000 appels par jour. Les appels seront traités uniquement par des personnels administratifs (téléconseillers). Il sera toutefois possible de prévoir la présence d'un médecin de l'Assurance maladie sur chaque plateau.

Le 15 restera le numéro d'appel unique identifié pour l'ensemble des demandes médicales liées au Covid-19, simplifiant ainsi, aussi, les messages au public.

La plateforme sera sollicitée par transfert d'appel du SAMU après régulation au sein d'une filière dédiée au Covid-19. Ainsi, l'organisation cible combinera la plateforme Assurance maladie avec la mise en place d'une filière dédiée aux appels Covid-19 non urgents au sein du SAMU (partie 1).

L'appel au 15 se déroulera alors de la manière suivante :

- En premier lieu, l'appelant arrivera sur un serveur vocal interactif qui lui permettra de composer un chiffre spécifique si son appel est lié au Covid-19. Si les équipements techniques ne permettent pas de mettre en place un SVI ou s'il n'est pas privilégié par le SAMU, ce tri systématique peut être fait par un ARM ;
- L'appel ainsi basculé dans un circuit spécifique Covid-19, sera pris en charge par un ARM ou un étudiant de médecine chargé d'en évaluer l'urgence, avec ou non recours à une régulation libérale en fonction des organisations retenues ;
- Quand il apparaît que le besoin est bien celui de l'accès à une ressource médicale en ville, le SAMU transfèrera l'appel à la plateforme Assurance maladie pour effectuer la mise en relation avec un médecin de ville.

Rôle de la plateforme Assurance Maladie

Pour assurer ce nouveau rôle, un travail préalable d'état des lieux de l'offre de soins disponible sur les territoires commence dès à présent. Les délégués de l'Assurance Maladie et les Conseillers informatiques services sont chargés d'établir un recensement des professionnels de santé (tous médecins de ville exerçant en libéral ou en centres de santé, infirmiers libéraux et exerçant en centres de santé) volontaires ou disponibles pour prendre en charge davantage de patients en consultation et/ou en téléconsultation ou en télésoin.

À l'occasion de ces appels, les DAM et CIS encouragent les médecins généralistes à adapter l'organisation de leur cabinet afin de libérer des plages spécifiques au Covid-19. Ils portent également un message de promotion des modalités assouplies pour le recours à la téléconsultation.

À ce recensement viendront s'ajouter les professionnels de santé mobilisés en renfort territorial (retraités, médecins de prévention, etc.).

L'ensemble de ces informations sera rassemblées par l'Assurance maladie, qui disposera ainsi d'une liste de professionnels de santé acceptant de prendre en charge de nouveaux patients.

Sur cette base, le rôle de la plateforme sera d'orienter le patient vers un médecin ou un infirmier disponible pour une consultation ou un suivi (en présentiel ou par télémedecine). Au sein de la plateforme d'appel, le téléconseiller qui prendra l'appel disposera de cette liste et pourra ainsi, selon le lieu d'habitation de la personne et éventuellement de son souhait (téléconsultation ou présentiel), communiquer au patient un ou plusieurs numéros de médecins ou infirmiers disponibles.

Pendant les périodes de non disponibilité de la plateforme, c'est-à-dire en soirée, la nuit et le week-end, le SAMU fonctionnera comme actuellement.