

Accueil > Santé

Santé

Le service d'accès aux soins du Haut-Rhin expliqué en cinq points

Depuis bientôt un an, le département du Haut-Rhin est doté d'un service d'accès aux soins (Sas), sorte de guichet téléphonique dédié à la santé. Dans le Bas-Rhin un même dispositif devrait être opérationnel d'ici la fin de l'année.

Cécile Fellmann – 30 oct. 2024 à 19:35 | mis à jour le 31 oct. 2024 à 09:26 – Temps de lecture : 4 min



Conférence de presse, 30 octobre 2024, de gauche à droite : les docteurs Marc Noizet , chef des urgences et du Samu 68, Frédéric Tryniszewski et Rachel Champenier qui représentent le SAS 68 Libéral et François-Xavier Schelcher pour l'ADOPS 68. Photo Jean-François Frey

▶ Qu'est-ce que le Service d'accès aux soins (Sas) ? On rembobine. En 2019, de nombreux services d'urgences en France sont en crise , saturés par un flux toujours plus important de patients. Un rapport remis à la ministre de la Santé d'alors (Agnès Buzyn) préconise de mettre en place des services d'accès aux soins (Sas) pour désengorger les urgences. Depuis, l'état du système de santé dans sa globalité a continué à se dégrader : un nombre toujours plus important de personnes n'a plus de médecin traitant. Déployés progressivement dans tous les départements depuis 2021, les Sas, des plateformes téléphoniques dédiées à la santé, affichent l'objectif de fournir une réponse adaptée à une demande imprévue de soin pour toute personne dont le médecin traitant n'est pas disponible.

Dans le Haut-Rhin, le Sas s'appelle "Urgence santé". La mise en place du dispositif résulte de la collaboration entre des médecins libéraux du département et les médecins urgentistes du Samu 68. Dans les faits, la plateforme téléphonique, installée dans les locaux du Samu 68 à Mulhouse, est opérationnelle depuis le 27 novembre 2023. Mais elle n'a été présentée officiellement par ses acteurs (les docteurs Marc Noizet , chef des urgences et du Samu 68, Frédéric Tryniszewski, Rachel Champenier et François-Xavier Schelcher,

médecins libéraux) que ce mercredi 30 octobre, à l'occasion d'une conférence de presse à l'hôpital de Mulhouse. Elle est décrite comme la « clé de voûte » d'une nouvelle organisation de la réponse aux demandes de soins.

Le chiffre : 301 000

C'est en euros le coût de l'installation du service d'accès aux soins du Haut-Rhin (Urgences santé) dans les locaux du centre 15 à Mulhouse, qui ont été agrandis, aménagés et équipés pour accueillir six postes supplémentaires dédiés à ce dispositif. L'ensemble a été financé par l'Agence Régionale de Santé Grand Est.

▶ Concrètement, comment ça marche ? Lorsque son médecin traitant ou son remplaçant ne sont pas disponibles, toute personne résidant dans le Haut-Rhin et nécessitant un soin urgent et/ou imprévu peut contacter, 24 heures/24 et 7 jours sur 7, Urgences santé en composant le 15.

Des assistants de régulation médicale comme il en existe aujourd'hui déjà dans les centres 15 décrochent l'appel, prennent les premiers renseignements, et, en fonction des symptômes et de la problématique décrits, passent l'appel à un médecin urgentiste ou à un médecin libéral qui fournira une réponse adaptée : un conseil médical, un rendez-vous avec un médecin généraliste partenaire (ils sont aujourd'hui plus de 90 à s'être déclarés volontaires dans le département pour assurer des consultations), une orientation vers un centre de soins non programmés, l'envoi d'un moyen de secours...

▶ Avec quoi ne faut-il pas confondre le service Urgences santé ? Ce n'est pas une plateforme de prise de rendez-vous médicaux. Ni une plateforme de téléconsultation. Inutile également d'appeler pour un renouvellement d'ordonnance, de même que pour l'établissement d'un arrêt de travail et/ou d'un certificat médical.

▶ Quel bilan après presque un an d'existence ? Depuis fin novembre 2023, le centre 15 du Haut-Rhin a orienté plus de 80 000 appels vers Urgences santé, sur un total de 400 000 appels par an au Samu 68 (20 %). La moitié des appels traités par l'équipe d'Urgences santé (cinq opératrices de soins non programmés et 70 médecins libéraux régulateurs) ont fait l'objet de conseils médicaux. Un tiers des appelants ont été orientés vers un médecin libéral en ville ou un centre de soins non programmés. 10 % ont nécessité l'envoi d'un moyen de secours. Et 7 % ont finalement été orientés vers les urgences.

▶ Et demain ? Aujourd'hui, la réponse à un appel à Urgences santé est assurée par un médecin libéral ou un médecin urgentiste. Demain, elle le sera également par d'autres spécialistes. Des dentistes, déjà, sont présents sur la plateforme notamment les dimanches matin, pour répondre à des urgences dentaires. Urgences santé souhaite s'appuyer sur d'autres professionnels pour répondre à partir de l'année prochaine à des demandes de soins en psychiatrie, gériatrie, pédiatrie...

En mai 2023, le département du Bas-Rhin avait été retenu par le ministère de la Santé parmi 22 sites pilotes en France pour expérimenter le service d'accès aux soins. Selon des sources syndicales, le démarrage officiel du dispositif dans le département est espéré pour la fin de l'année.