Un Médecin 116 117

une nouvelle solution pour désengorger les urgences dans le Bas-Rhin

Dossier de presse

diffusé à l'occasion de la conférence de presse de lancement du service

Lundi 18 mars 2019 à Strasbourg

URPS ML Médecins Libéraux GRAND EST

ars Agence Régionale de Santé Grand Est

Sommaire

Communiqué de presse ..... p. 3

Dossier de presse ..... p. 4

Interviews ..... p. 6

Annexe ..... p. 8

Communiqué de presse

Un Médecin 116 117 : une nouvelle solution pour désengorger les urgences dans le Bas-Rhin

Christophe Lannelongue, Directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) Grand Est et le docteur Guilaine Kieffer-Desgrippes, Présidente de l'Union Régionale des Professionnels de santé - Médecins Libéraux (URPS ML) du Grand Est, ont présenté ce lundi 18 mars 2019, à l'occasion d'une conférence de presse à Strasbourg, le nouveau service Un Médecin 116 117, destiné à participer au désengorgement des urgences dans le Bas-Rhin.

En 2016, en France, les urgences ont recensé plus de 20 millions de passages dans leurs services, un chiffre qui a doublé en vingt ans. Dans 35 % des cas, ces urgences pourraient être prises en charge par la médecine de ville.

De son côté, le patient est souvent démuni face à ses urgences ressenties et a comme premier réflexe de se diriger vers les services d'urgence, sans appeler au préalable son médecin traitant, pourtant bien placé pour l'orienter au mieux et lui proposer une alternative. À noter que le médecin libéral consacre 12 % de son temps de travail aux Soins Non Programmés (SNP) de jour, ce qui n'est pas sans lui poser des problèmes d'organisation.

Face à ces différents constats, l'Union Régionale des Professionnels de Santé - Médecins Libéraux (URPS ML) du Grand Est – soutenue par l'Agence Régionale de Santé (ARS) Grand Est – a imaginé un dispositif de régulation médicale qui permet d'améliorer collectivement la prise en charge des SNP de jour, et par conséquent de désengorger les services d'urgence. C'est ainsi qu'est né Un Médecin 116 117, un service expérimental déployé dans le Bas-Rhin.

Comment fonctionne Un Médecin 116 117 ?

En cas d'urgence ressentie, entre 8h et 20h du lundi au vendredi, le patient est invité à appeler le numéro gratuit 116 117, lorsque son médecin traitant n'est pas disponible. Il entre alors en contact avec un médecin régulateur libéral, celui-ci évalue l'urgence, établit un pré-diagnostic et, si besoin, recherche un médecin disponible pour prendre en charge ce patient.

Pour cette recherche, il s'appuie sur une application dédiée aux professionnels de santé et envoie une notification sur les mobiles des médecins du secteur abonnés à la plate-forme. Dès qu'un médecin accepte de prendre en charge le patient, le médecin régulateur libéral fixe un rendez-vous selon les disponibilités. La consultation aura lieu en priorité au cabinet du médecin ayant accepté le rendez-vous, ou au domicile du patient si l'état de ce dernier ne lui permet pas de se déplacer.

Le médecin traitant reste néanmoins au centre du parcours. S'il est adhérent à la plate-forme, il sera tenu informé du diagnostic, des prescriptions et des examens demandés par ses confrères.

Quels sont les objectifs ?

Grâce à Un Médecin 116 117, les patients bénéficieront d'une solution alternative aux services d'urgence, mieux adaptée à leurs besoins. Les médecins pourront quant à eux intégrer plus facilement les SNP de jour dans leur pratique quotidienne, tout en conservant une totale liberté dans leur exercice. Enfin, les services d'urgences pourront assurer leur véritable mission.

Contact presse
AGENCE DAGRÉ
Tél. : 03 88 21 99 66
presse@dagre.fr

Avant d'aller aux urgences, j'appelle le 116 117

Une fièvre élevée, des douleurs qui ne passent pas, un nourrisson qui n'est pas bien : que faire pour que chaque patient soit pris en charge au plus près de ses besoins, tout en évitant un recours trop fréquent aux urgences ?
La médecine libérale propose sa réponse et lance son nouveau service, Un Médecin 116 117.

La fréquentation des services d'urgence augmente chaque année, alors que 35% des personnes qui s'y présentent pourraient être prises en charge près de chez elles, par un médecin généraliste.
On note aussi que les deux tiers des usagers se rendent directement aux urgences, sans avoir appelé d'abord un service médical. S'ils l'avaient fait, il est certain que nombre d'entre eux auraient pu trouver une prise en charge plus adaptée.

Forts de ces constats, les médecins libéraux se sont mobilisés autour de cette proposition : « avant d'aller aux urgences, j'appelle le 116 117 ».

Parmi les urgences ressenties générant le plus de passages aux urgences, les températures élevées des bébés et enfants. Pourtant, dans la grande majorité des situations, la médecine de ville peut prendre en charge ces cas.

Objectif : la prise en charge la mieux adaptée

Le 116 117 met rapidement le patient ou son entourage en contact avec un médecin généraliste, appelé régulateur. Il écoute, questionne, évalue la situation et propose une solution. Les urgences vitales sont immédiatement détectées et prises en charge sans délai par les services du 15. Puis, pour environ 40% des appels, le régulateur apporte une solution par des conseils ou par l'indication d'un professionnel médical vers lequel s'orienter. Enfin, pour ceux qui ont besoin d'une consultation rapide, le régulateur est connecté sur une plate-forme numérique dédiée : elle lui permet de trouver rapidement un rendez-vous chez un médecin généraliste, dans le secteur concerné. Ainsi, dans chaque cas, à la fin de l'appel au 116 117, la meilleure solution aura été proposée au patient.

En cas d'urgence ressentie, le patient est invité à appeler le 116 117. Il entre alors en contact avec un médecin régulateur libéral, qui évalue l'urgence, établit un pré-diagnostic et recherche, si nécessaire, un médecin disponible pour prendre en charge ce patient, via une application dédiée.

Une application au cœur du dispositif

Comment fonctionne le dispositif du côté des professionnels ? Les médecins libéraux volontaires s'inscrivent sur la plate-forme Un Médecin 116 117 et équipent leur mobile d'une application dédiée. Lorsque le régulateur a besoin d'une consultation, il envoie une notification à tous les médecins du secteur concerné et le premier qui répond positivement à cet appel propose un rendez-vous dans les minutes ou les heures qui suivent, selon la nécessité.

Un bénéfice immédiat pour le patient…

Un Médecin 116 117 a pour objectif d'optimiser la prise en charge des soins non programmés (SNP), autrement dit les urgences que peuvent ressentir les patients. Grâce à l'entretien avec le médecin régulateur, le patient sait rapidement quoi faire, vers qui il doit s'orienter et, le cas échéant, l'heure et le lieu de son rendez-vous avec un médecin de son secteur. Cette réponse graduée peut lui éviter de se déplacer aux urgences, lui permet d'accéder facilement et rapidement à une consultation, dans un cadre plus proche, plus familier, plus confortable que celui des urgences. L'appel est gratuit et la consultation, au cabinet ou à domicile, est facturée au tarif habituel.

Dans environ 35% des cas, l'urgence du patient peut être traitée par son généraliste. Mais le patient n'y pense pas nécessairement et son médecin n'est pas forcément disponible. Ce service mutualisé lui offre une solution pratique et sûre.

… et pour le système de santé

Le nombre de personnes qui se présentent aux urgences a doublé en vingt ans, les moyens alloués n'ont évidemment pas suivi la même progression. Un Médecin 116 117 veut éviter leur engorgement, libérant les moyens humains et les techniques coûteuses pour les cas qui les requièrent véritablement. L'urgentiste, le médecin, le patient et le gestionnaire, tous ne peuvent que soutenir l'initiative.

Les médecins libéraux restent libres !

En adhérant à la plate-forme Un Médecin 116 117, le médecin améliore la prise en charge globale des soins non programmés tout en optimisant le temps qu'il leur consacre. Il n'y a aucune obligation de prise en charge, aucune participation minimale ou créneau horaire imposé. Il décide au fil de l'eau quels SNP il accepte d'assurer, selon sa disponibilité du moment, son envie, la pathologie… Initiatrice de cette plate-forme, l'Union Régionale des Professionnels de Santé - Médecins Libéraux du Grand Est encourage les médecins libéraux à adhérer, afin que le service puisse couvrir tous les secteurs.

Le Bas-Rhin, territoire expérimental

Un Médecin 116 117 a été lancé à titre expérimental dans le Bas-Rhin, en novembre 2018. Les médecins ont été nombreux à s'abonner à la plate-forme, mais tous les territoires ne sont pas encore couverts à 100% et les promoteurs de l'opération les invitent à se mobiliser : plus ils seront nombreux à recevoir les notifications du régulateur, plus chaque patient aura de chances de trouver une solution rapide et proche à ses besoins urgents de soins.

Un Médecin 116 117 s'appuie pour son lancement sur les médecins eux-mêmes, mais aussi sur une campagne de communication qui vise à changer les habitudes et à créer un nouveau réflexe.

Un Médecin 116 117, mode d'emploi

- service destiné à trouver la meilleure solution pour les urgences non vitales
- accueil téléphonique par un médecin et orientation vers la meilleure prise en charge
- fonctionnement de 8h à 20h, du lundi au vendredi*
- appel gratuit
- consultations, au cabinet ou à domicile, au tarif habituel
- lancement expérimental du service dans le Bas-Rhin

Un Médecin 116 117 est une initiative de l'Union Régionale des Professionnels de Santé - Médecins Libéraux du Grand Est, soutenue par l'Agence Régionale de Santé Grand Est et l'Association de Permanence des Soins 67

* en-dehors de ces horaires, les patients sont invités à consulter le site www.un-medecin.fr pour connaître le numéro de permanence des soins de leur commune

Interviews

Dr Guilaine Kieffer-Desgrippes,
Présidente de l'URPS-ML Grand Est

Extraits de l'interview du 20 février 2019

Une anxiété croissante des patients

« Il y a une anxiété de plus en plus forte du côté des patients et ce n'est pas ce qu'ils peuvent trouver sur le net qui est de nature à les rassurer : un mal de tête persistant chez un enfant devient rapidement une méningite ! Nous devons prendre en compte cette angoisse, qui conduit trop rapidement les patients aux urgences ; nous devons leur apporter une réponse qui soit à la fois pertinente, mesurée et rassurante. »

Une pédagogie au long cours

« Je crois beaucoup aux vertus de la pédagogie. Il faut présenter au grand public les différentes possibilités qui s'offrent à lui en cas d'urgence ressentie et orienter chaque cas vers la solution qui convient le mieux à sa situation. Cela va dans le sens de l'intérêt du patient qui correspond dans ce cas à l'intérêt général. Cet effort d'explication doit être soutenu sur le long terme : on voit bien que lorsque les campagnes sur les antibiotiques se relâchent, leur consommation repart à la hausse. »

Un service dédié aux urgences

« Le 116 117 est dédié aux situations d'urgences ressenties par le patient. La régulation est réalisée par un médecin libéral qui peut apporter un conseil rassurant ou trouver une consultation rapidement disponible chez un médecin ou à domicile. Mais il ne s'agit en aucun cas d'un simple service de prise de rendez-vous. »

Des médecins réceptifs mais vigilants

« Avec ce dispositif, les médecins libéraux assument une responsabilité collective, en prenant à leur compte une part des soins non programmés. L'accueil est plutôt bon chez les médecins, dès lors que nous avons pris le temps d'expliquer et de lever leur principale crainte : celle d'une médecine rapide, facile d'accès, en mode « open bar », acceptant certaines dérives consuméristes. Non, il s'agit, je le répète, d'un dispositif qui répond à des besoins urgents de soins non programmés. »

Le Bas-Rhin, un bon terrain d'expérimentation

« Le Bas-Rhin est un bon département pour lancer l'expérimentation car un grand nombre de médecins était déjà impliqué dans des dispositifs de régulation, notamment le week-end et la nuit. Nous n'avons donc eu aucun mal à recruter les 60 médecins régulateurs nécessaires, chacun assurant une demi-journée par mois. »

Dans l'intérêt des patients

« Nous avons désormais, en tant que médecins libéraux, la possibilité d'agir pour améliorer la situation des services d'urgence, qui sont dans un état de tension extrême. Nous prenons cette responsabilité collective : elle coïncide avec l'intérêt de nos propres patients qui, lorsqu'ils se retrouveront confrontés à une vraie urgence, bénéficieront d'une meilleure prise en charge. Plus personne ne veut voir des patients âgés qui attendent des heures sur un brancard ! »

Un partenariat indispensable

« Le 116 117 n'est pas concurrent des autres dispositifs d'urgence : son objectif est de replacer le patient dans le bon circuit, avec le bon timing, en fonction de sa pathologie. Nous sommes tous partenaires dans ce projet et c'est un facteur de réussite. Je pense en particulier aux associations de permanence de soins, qui ont compris l'intérêt de la démarche et qui s'impliquent. Je les en remercie, le projet n'aurait pas pu se réaliser sans leur participation. »

Vers une coordination élargie

« À terme, nous souhaitons déployer le dispositif auprès des spécialistes, kinésithérapeutes, infirmiers, laboratoires d'analyse… Nous nous inscrivons dans une démarche de coordination des soins, de prise en charge des parcours des patients. Nous nous appuyons sur une solution technique simple à l'usage et en mobilité. »

Un dispositif efficient

« L'analyse de la demande du patient, l'échange permettent d'évaluer le degré d'urgence et de choisir le soin le plus adapté, du conseil à l'urgence : l'objectif, c'est l'efficience. La régulation préalable des appels a une vertu économique. »

Christophe Lannelongue,
Directeur général de l'ARS Grand Est

Extraits de l'interview du 28 février 2019

La dégradation de la situation aux urgences

« La très forte augmentation des passages aux services d'urgence hospitaliers – plus 10% entre 2016 et 2017 – et l'incapacité pour les services des urgences de fournir certaines ressources supplémentaires ont entraîné une dégradation vertigineuse de la qualité des soins et surtout des délais. Par exemple, à Strasbourg, la moyenne du temps de passage aux urgences est de 5h sur un site et de 10h sur l'autre. »

« On considère aujourd'hui que l'engorgement des urgences est la gangrène de l'hôpital, car elle entraîne sa désorganisation. Il faut fréquemment renoncer à accueillir des personnes qui avaient des hospitalisations programmées, notamment en chirurgie, ce qui modifie également le planning du personnel et entraîne des tensions dans les équipes et entre les services. Cet engorgement impacte toute la vie de l'hôpital. »

La cause de l'engorgement

« Les médecins généralistes sont saturés, particulièrement dans les grandes villes, et ne prennent pas de patients sans rendez-vous. Certains ont donc des difficultés à obtenir une réponse médicale non programmée dans la journée, ce sont souvent des personnes âgées ou des enfants. L'engorgement des services d'urgence hospitaliers est provoqué par ces personnes qui n'ont pas d'urgences graves, mais ne parviennent pas à accéder à une offre en médecine de ville : entre 20 et 35% de ceux qui sont aux urgences ne devraient pas s'y trouver. »

L'objectif

« Cette expérimentation a pour but de développer une offre de soins non programmés, accessible à tout moment, sans rendez-vous. L'objectif final étant de faire baisser la pression sur les urgences, avec une diminution du taux de fréquentation. Il faut qu'à terme, le réflexe ne soit pas d'aller tout de suite aux urgences, mais de décrocher son téléphone, de composer le 116 117 afin d'avoir une réponse plus accessible et plus rapide. »

« Si on arrivait à concentrer les urgences sur leur objectif principal – le lourd, le difficile – on aurait à la fois une meilleure prise en charge aux urgences, mais aussi une meilleure relation entre les urgences et les autres services de l'hôpital. »

L'implication de l'ARS aux côtés de l'URPS ML Grand Est

« On ne peut pas imposer aux professionnels de changer leurs pratiques. Mais quand certains le souhaitent, notre rôle est de les accompagner, de les soutenir et de faciliter la concrétisation de leur projet. Ce dispositif a été développé à l'initiative de l'URPS ML Grand Est. »

Un message aux médecins

« L'expérimentation a été lancée dans le Bas-Rhin, elle a commencé par le recrutement des médecins. Ceux de l'Eurométropole sont convaincus et engagés dans le projet, en dehors de ce périmètre ils sont moins nombreux à s'inscrire. Mon message est le suivant : grâce au dispositif lié au 116 117, vous gérez sans contraintes le temps que vous voulez consacrer aux soins non programmés, sans avoir besoin de vous inscrire sur un tableau de garde ; vous rendez un service énorme à vos patients qui seront reconnaissants lorsqu'ils devront être pris en charge par des urgences désengorgées ; enfin, en tant que médecin traitant, vous restez informé du parcours de votre patient. »

Professeur Pascal Bilbault,
Responsable du Service des Urgences Médico-Chirurgicales Adultes
Pôle Urgences, Réanimations Médicales et CAP
Responsable de Service PI, SAMU 67-SMUR de Strasbourg

Extraits de l'interview du 12 mars 2019

« Je suis en charge des urgences adultes sur les deux sites, les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg (HUS) à Hautepierre et le Nouvel Hôpital Civil (NHC). La situation y est tendue, comme partout en France, mais au fil des ans, cette tension est devenue continue, ce qui crée des problèmes. Et quand un service d'urgence dysfonctionne, c'est tout l'hôpital qui dysfonctionne. »

« La situation est différente sur les deux sites : la traumatologie, qui est orientée vers Hautepierre, est traitée plus rapidement, alors que les problèmes de cardiologie et de pneumologie dont s'occupe le NHC prennent davantage de temps. Et pourtant, même à Hautepierre où la situation était acceptable il y a cinq ans, nous sommes saturés en permanence. »

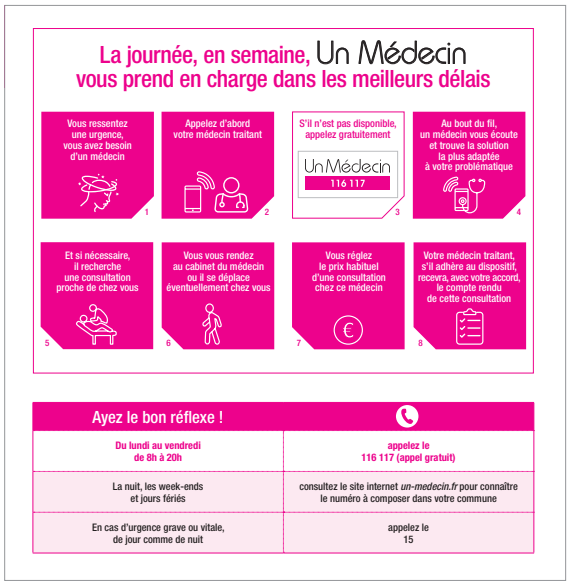
« La mise en service du 116 117 ? C'est une bonne chose. Cela ne nous allégera pas au niveau de la traumatologie, des sutures… mais ce n'est pas un problème, cela va assez vite. En revanche, le 116 117 peut vraiment nous aider pour la consultation de pathologie générale, en particulier en période épidémique. Le message à relayer, comme le fait le SAMU au niveau national, c'est qu'il faut appeler le 116 117 avant de venir aux urgences. »

« Comme il n'y a plus dans les familles les réflexes de santé de base, les gens sont démunis et ne savent plus se soigner. Cette situation crée un flux qu'il faut absolument traiter et c'est important que la médecine libérale reprenne la main sur le sujet. Un mal de gorge est un besoin de santé qui doit trouver une réponse, et c'est encore plus vrai en pédiatrie. Que les urgences fassent le travail la nuit et les week-ends, il n'y pas de problème, on est là pour ça. Mais en journée, le médecin libéral doit s'impliquer, même s'il n'y est pas encouragé, tellement la demande de soins courants est forte. »

« Le 15 a été créé pour répondre aux urgences vitales, même s'il est vrai qu'à une époque on acceptait plus facilement tout le monde, aujourd'hui la vague est tellement forte qu'elle nous emporte tous ! En tant qu'urgentiste, je pense que le 116 117 peut enlever 30 % des appels au SAMU : on pourrait de nouveau faire de la qualité, pas du « sauve-qui-peut ». J'espère que les gens vont appeler le 116 117 et qu'il y aura suffisamment d'effecteurs qui accepteront des consultations non programmées. »

Annexe

Flyer grand public



Visuels, démonstrations
et informations complémentaires
sont à votre disposition
sur simple demande
au service presse

Contacts Presse
AGENCE DAGRÉ
15 rue des Francs-Bourgeois - 67000 Strasbourg
Tél. : 03 88 21 99 66
presse@dagre.fr