



## DOSSIER DE PRESSE

Mise en service du **39 66**  
le lundi 2 Juin 2014 à 20h :

**Un nouveau numéro  
pour contacter un médecin de garde  
la nuit, le week-end et les jours fériés  
partout en Midi-Pyrénées**

Les usagers du système de santé en Midi-Pyrénées pourront dès le Lundi 2 Juin prochain à 20h, composer un nouveau numéro, le **39 66** pour trouver un médecin à leur écoute quand les cabinets médicaux sont fermés (le soir à partir de 20h, la nuit, le week-end et les jours fériés). Ce dispositif sera complémentaire du **15**, le numéro dédié à toutes les urgences vitales.

Pour les patients, le bon réflexe est toujours de **téléphoner avant de se déplacer**. La réponse médicale aux appels téléphoniques au 39 66, sera assurée dans chaque département par des médecins généralistes libéraux, en coordination avec les médecins urgentistes du SAMU (Centre 15).

# 1. Une attente forte de la population :

Fréquemment entendue, l'attente des usagers s'exprime en terme de service pratique face à des besoins de santé auxquels ils sont confrontés au mauvais moment :

**« Comment trouver un médecin  
quand les cabinets médicaux sont fermés,  
sans aller systématiquement aux urgences ? »**

Quand les cabinets médicaux sont fermés, les usagers du système de soins s'orientent spontanément vers deux types d'intervenants médicaux :

- Un dispositif médical de garde près de chez eux.
- Un service d'urgence à l'hôpital ou le SAMU que l'on contacte en composant le 15.

**Nos constats :**

- Les patients savent bien que tous leurs problèmes de santé ne sont pas des urgences vitales.
- La nuit, le week-end ou les jours fériés, les patients cherchent comment trouver plus facilement un médecin de garde, disponible et à leur écoute.
- Les patients sont prêts à acquérir un réflexe téléphonique plutôt que de se déplacer inutilement. De plus en plus souvent un conseil médical leur suffit. Mais en cas de doute, ils ont besoin d'être rassurés par un médecin.

*En résumé :*

**Quand ils sont malades la nuit le week-end ou un jour férié, les patients sont avant tout en attente d'un service qui soit : médicalisé, facile d'accès et sûr.**

## 2. Un nouveau service téléphonique simple et lisible pour tous les patients :

### Trouver un médecin : mode d'emploi

- Pour joindre un médecin la nuit, le week-end ou un jour férié, appeler le **39 66** (prix appel local, non surtaxé)  
Ce nouveau numéro est mis en service dans toute la région Midi-Pyrénées le **lundi 2 juin à 20h**.

Pour tous les habitants de la région, ou les touristes de passage en Midi-Pyrénées, c'est désormais le numéro unique qui permet de contacter un service médical de garde et trouver une réponse médicale adaptée à chaque besoin de santé :

- Un simple **conseil téléphonique** et/ou thérapeutique (Recommandation avant l'usage d'un médicament de la pharmacie familiale, envoi d'une ordonnance à la pharmacie de garde en cas d'interruption inopinée d'un traitement...),
  - Un rendez-vous pour une **consultation** (au cabinet du médecin d'astreinte dans le secteur, à la maison médicale de garde...) ou l'organisation d'une visite à domicile (en cas d'incapacité du patient à se déplacer),
  - Une prise en charge en **urgence** par les services compétents (SAMU...)
- Si une vie est en danger, aucune hésitation : appeler tout de suite le **15**. C'est au plan national le numéro dédié à toutes les urgences vitales. Dans chacun des 8 SAMU/Centre 15 de Midi-Pyrénées, un médecin évalue la situation et mobilise les moyens médicaux adaptés à l'urgence vitale.

**En résumé :** 39 66 ou 15 en cas d'urgence :  
Le bon réflexe, est toujours de téléphoner avant de se déplacer.  
Puis de se laisser guider vers la solution adaptée à chaque problème de santé

### Notre engagement :

- Faciliter l'utilisation de ce nouveau service téléphonique par les patients

La mise en service du 39 66 va donner lieu en juin à une importante campagne d'information grand public pour faire connaître ce nouveau numéro dans toute la région (Presse écrite, radio, TV, web... en complément de l'information diffusée auprès des médecins généralistes, pharmaciens, infirmiers, services d'urgence, élus locaux...). Très concrets, les supports de cette campagne ont été élaborés avec les représentants des médecins et des usagers.

Ils expliquent de façon pratique  
**les bons réflexes à adopter :**

**Préparez votre appel téléphonique**  
Débranchez cette carte et conservez-la à portée de main  
Dans tous les cas, on vous demandera de préciser :  
• Votre âge  
• Votre identité (ou celle du malade)  
• Votre téléphone  
• Votre adresse  
Signalez aussi au médecin tout traitement médical en cours. Munissez-vous de votre ordonnance.

**N'attendez pas !**  
Quand vous êtes malade, le plus simple est de **consulter votre médecin traitant dans la journée**.  
Evitez d'attendre l'aggravation des symptômes et de vous faire soigner la nuit ou le week-end suivant !

**Après 20h, la nuit, le week-end et les jours fériés ... ayez le réflexe 39 66 allo docteur**  
Au téléphone, un **médecin vous écoute** et évalue la situation pour trouver la solution adaptée à votre état de santé.  
Vous êtes malade et le cabinet médical de votre médecin traitant est fermé ?  
**Pas de panique !**  
Pour éviter tout déplacement inutile, **commencez par téléphoner.**

**Si une vie est en danger ?**  
Si vous pensez qu'une vie est en danger, aucune hésitation :  
**Appelez immédiatement le 15 (SAMU)**

**... contactez tout de suite le 15 (SAMU)**  
Au centre 15, un médecin évalue la situation et mobilise les moyens adaptés à l'urgence vitale.

**Malade la nuit, le week-end ou un jour férié ?**  
Avant de vous déplacer **téléphonez 39 66 allo docteur**  
En Midi-Pyrénées, il y a toujours un médecin à votre écoute, à partir de 20h, tous les jours, y compris les week-ends.

### 3. Une organisation des médecins qui favorise la proximité et la sécurité :

Au service des patients, la permanence des soins ambulatoires est une mission de service public dont l'organisation relève de la responsabilité de l'Agence Régionale de Santé. Concrètement cette permanence des soins est organisée à deux niveaux d'intervention :

- Au **téléphone** : Une régulation médicale préalable des appels évalue chaque besoin de santé et oriente le patient vers la solution médicale adaptée. C'est le rôle des permanenciers et des médecins-régulateurs.

- Sur le **terrain** : En fonction des besoins de santé, des ressources médicales sont mobilisées au service de la population. En Midi-Pyrénées, c'est le rôle des médecins de garde, ou des 10 maisons médicales de garde que compte la région, ainsi que de services spécifiques comme SOS médecins à Toulouse...

#### Ce qui change pour la réponse aux appels téléphoniques à partir du 2 juin 2014

##### → Une nouvelle organisation départementale qui renforce la complémentarité entre médecins généralistes et médecins urgentistes :

L'ARS Midi-Pyrénées et les médecins de la région privilégient une organisation de proximité pour répondre aux besoins des patients : dans chaque département, les appels téléphoniques au 39 66 seront pris en charge par des médecins généralistes libéraux installés auprès de leurs confrères urgentistes, dans les locaux des SAMU-Centres 15. Ce rapprochement géographique favorisera l'articulation entre eux et les échanges de proximité avec les médecins qui assurent les visites et consultations sur le terrain.

##### → Une Fédération régionale des associations de régulation libérale (FARMIP) qui va garantir un service rendu de qualité et homogène sur tout le territoire régional.

Les associations départementales de régulation libérale sont renforcées. L'objectif commun est de garantir à la population un service de proximité et de qualité, dans chaque département en Midi-Pyrénées. Au plan régional, l'Association de régulation des médecins libéraux (ARMEL) cesse son activité au 31/05/2014. Une fédération régionale (FARMIP) a été créée pour garantir la qualité des réponses apportées aux patients et développer les bonnes pratiques à travers la formation professionnelle des permanenciers et des médecins-régulateurs.

##### → Une amélioration de la sécurité et de la qualité du service rendu

La mise en place du 39 66 permettra de désengorger les lignes du 15, qui doivent rester prioritairement accessibles pour toutes les urgences vitales. Ce nouveau dispositif renforce aussi la capacité de réception des appels et l'interconnexion des systèmes d'information entre le 15 et le 39 66 : les systèmes de téléphonie sont consolidés et sécurisés, pour réceptionner davantage d'appels et prioriser les réponses en fonction des besoins. Les moyens humains en permanenciers sont adaptés pour faire face à la volumétrie des appels.

Quand un patient appelle l'un ou l'autre des numéros, un dossier de régulation est créé une seule fois, et partagé si besoin entre les médecins urgentistes du SAMU et les médecins généralistes qui participent à la régulation téléphonique des appels. Ce dossier unique permet une traçabilité des appels du patient, que ce soit via le 15 ou via le 39 66.

→ **Des services innovants seront déployés sur tout le territoire régional :**

En réponse à un appel téléphonique au 39 66, une ordonnance pourra par exemple être transmise à la pharmacie de garde, pour éviter une rupture de traitement et faire en sorte qu'un médicament soit dispensé au patient dans des conditions optimales de sécurité. En cas d'urgence, un médecin-régulateur pourra également adapter une prescription antérieure.

Autre exemple de service innovant : le retour d'information vers le médecin traitant quand ses patients ont eu recours au dispositif pendant une période de permanence des soins. .

→ **Un dispositif évolutif qui pourra être adapté en fonction de son évaluation :**

L'évaluation quantitative (Nombre et durée des appels au 39 66, temps d'attente... par exemple) permettra d'adapter les moyens humains et techniques.

L'évaluation qualitative favorisera un retour d'expérience et un ajustement de la formation des permanenciers et des médecins-régulateurs.

# Malade la nuit, le week-end ou un jour férié ?

**Avant de vous déplacer  
téléphonez  
39 666<sup>(\*)</sup>  
allo  
docteur**

A partir de 20h  
et toutes les nuits,  
week-ends et jours fériés,  
un médecin vous écoute,  
pour apporter une réponse  
médicale adaptée à votre  
besoin : un conseil médical,  
un rendez-vous avec  
un médecin de garde,  
ou l'orientation vers un  
service d'urgence.

Si une vie  
est en danger,  
aucune  
hésitation :  
contactez  
tout de suite  
le **15** (SAMU)

(\*) Coût d'un appel local depuis un poste fixe.

En Midi-Pyrénées,  
il y a toujours un médecin à votre écoute.  
C'est ça la permanence des soins.