

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Evreux, le 26 juin 2025,

Accès aux soins dans l'Eure : un premier bilan de la régulation obligatoire pour l'accès aux services d'urgence



Depuis le 5 août 2024, l'accès à l'ensemble des services d'urgences de l'Eure est régulé. En pratique, en cas de besoin de soins urgents non programmés, le patient doit obligatoirement appeler le 15 avant de se rendre aux urgences.

L'objectif de cette mesure de régulation est de limiter la surcharge des urgences en recentrant l'activité des services d'urgences sur leur cœur de métier. Il s'agit ainsi de garantir les bonnes conditions d'accueil et de prise en charge en toute sécurité des patients nécessitant réellement une prise en charge hospitalière, et de proposer une alternative adaptée à toutes les autres situations.

Pour les personnes qui se présenteraient directement à l'accueil des urgences, une évaluation initiale est réalisée par un médecin ou un infirmier d'accueil et d'orientation (IAO). En fonction de leur situation, les patients sont réorientés vers une autre prise en charge si besoin.

L'impact de la mise sous régulation des services d'urgence du département

La mise en place d'une régulation obligatoire de l'accès aux services d'urgence du département poursuit plusieurs objectifs :

- **Améliorer l'accès aux soins** en dirigeant les patients vers la réponse la plus adaptée ;
- **Conforter le fonctionnement des services d'urgences** en optimisant les ressources et en réduisant l'engorgement ;
- **Maintenir les lignes de SMUR**, qui répondent aux besoins de la population présentant une urgence vitale, tout en rationalisant l'accès aux structures d'urgences du département ;
- **Réaffirmer la place centrale du médecin traitant** et la nécessité de rechercher des alternatives auprès des professionnels de santé libéraux en cas d'absence ou d'indisponibilité de médecin traitant ;

Depuis l'ouverture du Service d'accès aux soins (SAS) 27 et la mise en place de la régulation obligatoire, on constate une baisse de près de 3 % de la fréquentation des services d'urgence du département par rapport à la même période l'année précédente.

L'activité du Service d'accès aux soins de l'Eure

Le service d'accès aux soins est un service d'orientation de la population dans leur parcours de soins. Le SAS 27 est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 8h00 à 12h00. Pour le patient confronté à un besoin de soins urgents ou non programmés et lorsque l'accès à son médecin traitant n'est pas possible, le SAS doit permettre d'accéder, à un professionnel de santé. Ce dernier pourra lui fournir un conseil médical, l'orienter selon la situation vers une consultation de soin non programmé en ville, vers un service d'urgence ou déclencher un transport sanitaire.

L'Association des médecins libéraux pour l'aide aux urgences médicales de l'Eure (ALAUME), qui assure la permanence des soins ambulatoires (PDSA) dans le département depuis 20 ans, a été missionnée dès juillet 2023 par l'ARS afin d'organiser la filière « médecine générale » du SAS 27, en coordination avec le SAMU 27.

Depuis son déploiement dans l'Eure le 8 janvier 2024, **le service d'accès aux soins de l'Eure a réalisé près de 47 000 actes de régulation médicale, ayant débouché sur plus de 28 000 consultations** (60% des actes de régulation), et 17 700 ont été solutionnés par un conseil médical (38%).

Concrètement lors d'un appel au 15, un assistant de régulation médicale assure le premier contact et est chargé d'orienter vers l'une ou l'autre des deux filières en fonction du besoin du patient. Les patients qui nécessitent le déploiement d'un SMUR ou l'orientation vers un service d'urgences continueront d'être pris en charge par les médecins régulateurs du SAMU ; les patients pour lesquels le recours au plateau technique n'apparaît pas nécessaire sont désormais pris en charge par des régulateurs médecins de ville et pourront directement être orientés vers un rendez-vous en cabinet si cela est nécessaire.

A l'approche de la période estivale, suivez le bon chemin pour l'accès aux soins

L'ARS Normandie et les acteurs du territoire rappellent qu'en cas de besoin ressenti de soins immédiats en journée ou la nuit, il faut :

1. Appeler en priorité son médecin traitant ou son professionnel de santé
2. Avant d'aller aux urgences, appeler le 15 : les médecins régulateurs sont à la disposition des appelants pour leur faire bénéficier d'une réponse médicale adaptée et l'orienter selon ses besoins, pour :
 - Bénéficier de conseils médicaux au téléphone ;
 - Être orienté vers une consultation par un professionnel de santé de ville ;
 - Être dirigé vers l'un des services d'urgences hospitalier du département ;
 - Faire l'objet de l'envoi d'une équipe médicale sur place.



Une campagne de communication spécifique sur la mise sous régulation dans l'Eure à destination du grand public sur le bon usage des urgences, qui sont réservées aux cas les plus graves, est déployée sur l'ensemble du territoire (affichage, réseaux sociaux, ...) et relayée par les services de l'Etat, les établissements hospitaliers, les collectivités locales et les professionnels de santé.