

Avant de vous rendre aux urgences



Dans le contexte de rebond épidémique que connaît actuellement la Normandie et d'augmentation de la fréquentation estivale, l'ARS Normandie porte une attention particulière à la situation des Services des Urgences de la région. Ainsi, l'ARS travaille activement avec les communautés hospitalières des établissements de santé pour garantir la prise en charge de tous les patients, en apportant la réponse la plus adaptée à leur besoin. Dans ce cadre, l'Agence rappelle qu'avant de se déplacer aux urgences, il faut contacter le 15.

Adoptez le réflexe 15 avant de vous rendre aux urgences

En appelant le 15, cela permet d'éviter des passages aux urgences inappropriés tout en assurant la qualité et la sécurité de la prise en charge des usagers.

Une réponse adaptée à chaque situation

Installés au sein de 6 établissements hospitaliers sur les 5 départements (CHU de Caen, CHI Eure Seine à Evreux, CH Mémorial à Saint-Lô, CHICAM à Alençon, au CHU de Rouen et au Groupe Hospitalier du Havre), les Centres 15 assurent une écoute médicale téléphonique permanente et un rôle de régulation. A la description de la situation du patient qui souhaite se rendre aux urgences, les équipes des Centres 15, composées de médecins hospitaliers et libéraux et de Permanencier Auxiliaire de Régulation Médicale (PARM), déterminent et déclenchent dans les délais les plus brefs la réponse la plus adaptée.

Les équipes du Centre 15 sont là pour aider les usagers face à la situation médicale rencontrée : en cas de doute, le 15 apporte une réponse médicale, allant du conseil à la gestion d'urgence :

- . Donner un conseil médical, rassurer, orienter.
- . Faire patienter jusqu'à l'ouverture du cabinet de son médecin traitant.
- . L'orienter:
 - . vers une consultation par un médecin libéral, en cabinet, au sein d'une Maison Médicale de Garde ou au domicile du patient, dans le cas de gardes mobiles.
 - . vers une téléconsultation.
 - . vers un service d'urgences.
- . Le faire transporter vers l'unité d'accueil la plus adaptée à son état,
- . Envoyer une unité SMUR

C'est d'ailleurs pour renforcer le rôle de « boussole » de la santé que revêt le 15 que l'ARS Normandie accompagne actuellement l'évolution de tous les Centres 15 de la région vers une transformation en « Service d'Accès aux Soins » (SAS). Pour en savoir plus : [Service d'accès aux soins \(SAS\) : deux sites pilotes retenus en Normandie | Agence régionale de santé Normandie \(sante.fr\)](#)

En pratique

L'appel est d'abord réceptionné par un Permanencier Auxiliaire de Régulation Médicale (PARM) qui ouvre un dossier médical, localise la demande (nom, adresse, téléphone - éléments que vous aurez préparés), évalue rapidement la nature de l'appel, sa gravité et met en relation l'appelant avec le médecin régulateur.

Ce dernier, prend alors une décision médicale adaptée allant du simple conseil à l'orientation vers le médecin traitant, le médecin de garde, le service d'urgences ou le recours à une ambulance privée, aux sapeurs-pompiers ou au Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR).

A savoir :

- . En dehors des horaires d'ouverture des cabinets médicaux (après 20h00, les weekends et jours fériés), et hors urgence vitale, il est aussi possible de contacter un médecin généraliste de garde en composant le **116-117**.
- . Et pour les personnes ayant des difficultés à parler ou à entendre (sourds malentendants, aphasiques, dysphasiques) : composez le **114**.