

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Jeudi 18 juillet 2019

Direction Générale – Service communication

Contact : Hélène Muller 02 31 70 97 63 / 07 63 17 76 47

helene.muller@ars.sante.fr

ars-normandie-communication@ars.sante.fr



Accès aux soins

L'ARS Normandie lance une campagne de communication sur le 116.117



Le 116.117 est un numéro d'appel gratuit, actif dans toute la Normandie, qui permet aux habitants d'être mis en relation avec un médecin généraliste libéral de garde aux horaires de fermeture des cabinets médicaux (le soir après 20h et 24h/24 les samedis, dimanches et jours fériés). Afin de faire connaître ce numéro, une campagne d'information est déployée par l'ARS Normandie sur l'ensemble de la Région.

LE 116.117

L'appel au 116.117 aboutit à une plateforme de régulation, avant d'être transféré vers **un médecin généraliste de garde, qui apportera une réponse médicale adaptée aux besoins du patient** (hors urgences vitales). A la description des symptômes, le médecin peut :

- Donner un conseil médical, rassurer, orienter.
- Faire patienter son interlocuteur jusqu'à l'ouverture du cabinet de son médecin traitant.
- L'orienter ("pas forcément aux urgences") 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.
- Assurer sa prise en charge sans délai par les services de l'aide médicale urgente (SAMU) si nécessaire.

En journée durant la semaine, le 116-117 n'est pas accessible puisqu'il n'a pas vocation à se substituer aux consultations assurées par votre médecin traitant.

DÉSENCOMBRER LES URGENCES

Lorsque les cabinets médicaux sont fermés, le 116.117 permet aux Normands d'accéder à un avis médical sans avoir nécessairement à se rendre dans un service d'urgence.

Les spécialistes de l'urgence qui travaillent dans ces services sont formés pour traiter les maladies sévères, les traumatismes graves avec fractures notamment ou les urgences vitales. Parce qu'ils ne trouvent pas de médecins généralistes sans rendez-vous, beaucoup de patients se rendent aux urgences pour un avis médical. Le conseil médical obtenu en appelant le 116-117 répond à ces demandes.

21 h – un jeudi en ville,
mon enfant a de la fièvre,
j'ai besoin d'un avis
médical : **un réflexe, le**
116.117

10h – un dimanche à la
campagne, j'ai des
symptômes qui me
semblent nécessiter une
consultation médicale ou
une visite à domicile : **un**
réflexe, le 116.117

LA CAMPAGNE DE COMMUNICATION

Depuis le 8 juillet et jusqu'à à la fin de l'année 2019, l'ARS déploie une campagne de communication auprès du grand public dans toute la Normandie.

L'Agence souhaite :

- Faire connaître le 116.117 auprès du grand public.
- Communiquer sur l'accès aux soins aux horaires de fermeture habituels des cabinets médicaux.
- Rappeler que l'appel au 15 est réservé aux urgences vitales.
- Eviter le recours direct aux urgences pour des situations non justifiées.

La campagne se matérialise par :

- La diffusion de spots radio en juillet, octobre, novembre et décembre.
- L'achat d'espaces sur des sites web d'actualité régionale.
- L'envoi d'affiches à disposer dans les cabinets médicaux et pharmacies de la région.
- Un kit de communication à destination des partenaires régionaux (établissements de santé, départements, collectivités, Région, préfectures, etc.) pour assurer une large diffusion de l'information au grand public.

Pour en savoir plus sur cette campagne, écouter le spot radio et télécharger les différents supports de communication mis à disposition par l'Agence : [Cliquez ici.](#)

RAPPEL - les bons réflexes :

Pour joindre un médecin généraliste de garde :

>> Partout en Normandie : en dehors des horaires d'ouverture des cabinets médicaux (après 20h, les weekends et jours fériés), et **hors urgence vitale, appelez le 116-117** (appel gratuit).

En cas d'urgence vitale, composez le 15 (accessible 24h/24) ou le 112 depuis un téléphone portable.