

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Caen, le 18 juillet 2023,

### **BESOIN DE SOINS IMMEDIATS : L'ARS NORMANDIE RAPPELLE LES BONS REFLEXES A ADOPTER**

**Alors que la période estivale constitue traditionnellement une période de tension pour le système de santé et notamment les urgences, l'ARS Normandie rappelle les bons réflexes à adopter dans le recours aux soins, afin de limiter la surcharge des services hospitaliers par des passages inappropriés et d'apporter des réponses adaptées aux besoins de soins de la population.**

Dans un contexte de flux touristiques marqués pour certains territoires et de rotation pour congés des professionnels de santé de ville et hospitaliers, l'ARS Normandie lance une campagne de communication et d'information pour rappeler les bons réflexes à adopter dans le recours aux soins.

Tout au long de l'année, l'ARS Normandie travaille en lien régulier avec les hôpitaux, les SAMU et les acteurs de la médecine libérale et du médico-social pour assurer la mise en place de dispositifs permettant de garantir la continuité des soins pour la population.

Cette dynamique s'inscrit dans la continuité des travaux menés à l'été 2022 dans le cadre de la mission flash sur les urgences : la dynamique engagée par ce travail collectif s'est poursuivie, pour renforcer l'accès aux soins, protéger la continuité des soins dans les services d'urgence et améliorer l'attractivité des métiers.

L'objectif est de permettre à tous les acteurs d'agir de manière coordonnée et solidaire, afin de maintenir une réponse de proximité dans la région et d'organiser une réponse continue aux besoins de soins sur l'ensemble des territoires normands.

Cette organisation est possible grâce :

- **Au déploiement du Service d'accès aux soins**

En lien avec les services de secours, le SAS est fondé sur un partenariat étroit et équilibré entre les médecins de ville et les professionnels de l'urgence hospitalière des SAMU, le Service d'accès aux soins (SAS) permet d'apporter une réponse à une demande de soins urgents, tant en régulation qu'en termes de mobilisation de l'offre des cabinets de ville pour les soins non-programmés. Déjà opérationnel dans la Manche et sur le territoire du Havre, le Service d'accès aux soins (SAS) est en cours de déploiement sur l'ensemble du territoire.

- **A la mobilisation des personnels hospitaliers notamment des services d'urgences et du SAMU**

En complément de l'accompagnement du déploiement du SAS, les personnels hospitaliers sont mobilisés durant cette période estivale pour assurer la complétude des plannings des services d'urgence et des SAMU. Ainsi l'appui de l'ensemble des hospitaliers (personnels médicaux et non médicaux) est majeur pour s'engager dans cette évolution organisationnelle.

- **A la mobilisation de l'ensemble des professionnels libéraux du territoire et à la réponse à la demande de soins non programmés**

En fonction des situations, médecins généralistes, infirmiers, pharmaciens peuvent apporter une réponse aux patients suivant l'orientation réalisée par le médecin régulation. Par ailleurs des moyens supplémentaires ont permis de recruter d'avantage d'opérateurs de soins non programmés dans les SAMU et les Services d'accès aux soins (SAS).

### **Cet été, adoptons les bons réflexes**

Dans ce contexte, et pour limiter la surcharge des urgences par des passages inappropriés, l'ARS Normandie et ses partenaires, la Fédération Hospitalière de France Normandie, l'Union Régionale des Médecins Libéraux, l'URPS Infirmiers, l'URPS Pharmaciens, France Assos Santé et la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie, engagent une campagne d'information et de sensibilisation à destination du grand public sur le bon usage des urgences, qui sont réservées aux cas les plus graves.

Cette campagne de communication vise à informer au mieux le public des bons réflexes à adopter dans le recours aux soins, afin de :

- limiter la surcharge des urgences par des passages inappropriés en recentrant l'activité des services d'urgences sur leur cœur de métier ;
- et d'apporter des réponses adaptées aux besoins de soins de la population.

Ainsi, en cas de besoin ressenti de soins immédiats en journée ou la nuit, l'ARS Normandie rappelle les bons réflexes à adopter :

- 1) Appeler en priorité son médecin traitant ou son professionnel de santé
- 2) S'il n'est pas disponible ou si je n'en dispose pas, chercher un lieu de consultation pouvant accueillir – une carte interactive est disponible sur le site internet de l'ARS Normandie : [Besoin de soins immédiats ? | Agence régionale de santé Normandie \(sante.fr\)](#)
- 3) 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 orienté vers une téléconsultation ;
  - Être dirigé vers l'un des services d'urgences hospitalier du département ;
  - Faire l'objet de l'envoi d'une équipe médicale sur place.