



La Roche sur Yon, le 21 décembre 2022

Mesdames, Messieurs,

Dans un contexte de tensions démographiques médicales croissantes sur le département, l'ADOPS 85 travaille en étroite collaboration avec les CPTS vendéennes et les partenaires institutionnels pour mettre en place des solutions innovantes en faveur de l'accès aux soins de la population pour ce qui concerne l'organisation des « Soins Non Programmés ».

Ainsi, **le nombre de recours téléphoniques au 116117 ne cesse de croître ces derniers mois, allongeant les délais d'attente et de prise en soin des patients.** Malheureusement, de nombreux appels non justifiés viennent saturer le centre de régulation par manque d'informations ou par erreur d'orientation, aggravant la situation. Dans ce contexte, il paraît indispensable de sanctuariser le 15 pour les urgences vitales et d'orienter à bon escient vers le 116 117 pour ce qui relève de ses missions, afin que les **patients puissent être pris en soin « au bon endroit, au bon moment et par le bon professionnel de santé ».**

- **Le 116 117 concerne uniquement les « Soins Non Programmés » :**
  - Il s'agit d'un **problème médical aigu** (douleur, infection, traumatisme mineur, souffrance psychique... etc) ne relevant pas d'une urgence vitale (malaise, gêne respiratoire, trouble neurologique, douleur thoracique, traumatisme grave... etc). **En cas d'urgence vitale, faire le 15.**
  - Il est **réservé aux patients dépourvus de médecin traitant** ou hors résidence (tourisme, déplacement professionnel, études...); et en dernier recours, à celles et ceux dont le Médecin Généraliste Traitant ou le cabinet médical référent n'est pas joignable.
  
- **Attention, le 116 117 n'a pas pour mission de prendre en charge :**
  - Les patients ayant un Médecin Généraliste Traitant ou un cabinet médical référent ouvert ;
  - Les demandes de certificats médicaux hors soins non programmé (pratique du sport, MDPH... etc) ;
  - La recherche d'un Médecin Généraliste Traitant ;
  - Le renouvellement d'ordonnance pour des pathologies chroniques.

Les médecins régulateurs ont pour consigne de prioriser systématiquement une orientation vers le Médecin Généraliste Traitant (ou le cabinet médical référent) lorsque les appelants en ont un. De ce fait, les Opératrices de Soins Non Programmés (OSNP) le contactent en première intention. Si nécessaire et en second recours seulement, elles peuvent orienter, en fonction des disponibilités, vers un cabinet médical volontaire du secteur ou vers un Centre de Soins Non Programmés de proximité.

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre collaboration pour accompagner les usagers vendéens à avoir les bons réflexes pour solliciter à bon escient la régulation et particulièrement le 116 117.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, nos salutations distinguées.

Pour le bureau de l'ADOPS 85,  
Dr Arnaud GUILLAUMET, *Président*