

URGENCES

à consommer avec modération

*Recourir aux urgences de façon raisonnée
en apprenant à faire un bon usage du 15*

Les services d'urgences d'Aquitaine font face à une augmentation régulière du nombre de patients accueillis avec près de 70 000 personnes supplémentaires entre 2010 et 2013. Cette augmentation a pour conséquence un risque de saturation des urgences qui pourrait impacter à terme la qualité de prise en charge des patients. Cette problématique constitue un sujet d'attention majeur pour l'Agence régionale de santé d'Aquitaine qui a lancé un plan d'actions en partenariat avec les acteurs de la région (expérimentation de dispositifs de gestion de flux, organisations en amont des urgences). Pour compléter ces travaux, il est apparu primordial d'améliorer la connaissance et l'utilisation du 15 en s'appuyant sur une campagne de communication grand public « Urgences : à consommer avec modération ».

Une organisation du dispositif des urgences méconnue des Aquitains

Depuis 2012, les centres 15 constituent la porte d'entrée aux soins pour la population en dehors de l'ouverture des cabinets médicaux, et reste surtout le point d'appel unique pour toute urgence 24h/24. Or, de nombreux Aquitains méconnaissent encore le rôle du 15 et comment l'utiliser. Beaucoup ne savent pas que le 15 est avant tout réservé aux urgences de santé jour comme nuit, mais qu'il permet aussi d'obtenir un conseil médical ou d'accéder à un médecin de garde en dehors de l'ouverture des cabinets médicaux (nuit, week-ends et jours fériés). Les Aquitains ont aussi souvent le réflexe de se déplacer directement aux urgences sans appeler au préalable le 15, ce qui peut désorganiser la gestion des soins urgents.

Quels comportements adopter en cas de problèmes de santé ?

Le jour

En semaine de 8h à 20h et le samedi matin

Contactez en priorité votre médecin traitant.

Seulement en cas d'urgence, appelez le 15.

La nuit et le week-end

Le soir à partir de 20h, le samedi après-midi, le dimanche et jours fériés

Vous avez un problème de santé qui ne peut pas attendre l'ouverture habituelle des cabinets médicaux.

Ne vous déplacez pas aux urgences, appelez le 15.

En fonction de votre état de santé, un médecin :

- vous donnera les conseils nécessaires,
- vous orientera vers un médecin de garde ou programmera une visite à domicile,
- En cas d'urgence, il vous dirigera vers un service d'urgence ou organisera l'intervention d'une équipe adaptée.



Dans quels cas appeler le 15 ?

- **Pour une urgence** : infarctus, douleur thoracique, détresse respiratoire, AVC, malaise, fracture...
- **Pour un conseil médical ou accéder à un médecin de garde** (en dehors de l'ouverture des cabinets médicaux)

Le 15 : quels services, quelle organisation ?



* Le soir à partir de 20h, le samedi après-midi, le dimanche et les jours fériés

Une vaste campagne de communication pour améliorer la prise en charge des Aquitains

Cette campagne de sensibilisation à l'attention du grand public s'appuie sur :

- la diffusion de près de 350 000 supports de communication (affiche, carte postale, bandeaux web/mail, article clé en main) aux acteurs de santé de la région,
- l'organisation d'un point presse pour informer de la mise en place de cette campagne et permettre un relais des messages dans les médias régionaux et locaux,
- l'achat d'espaces ou la réalisation de partenariats gracieux permettant la diffusion des messages dans les journaux, radios et espaces d'affichage de la région.

Retrouvez toute l'information et les supports de communication sur le site internet de l'ARS Aquitaine : <http://www.ars.aquitaine.sante.fr/index.php?id=179062>

Les partenaires de la campagne : Union régionale des professionnels de santé médecins libéraux d'Aquitaine, Conseil Régional de l'Ordre des Médecins d'Aquitaine, Fédération hospitalière de France (FHF), Fédération de l'hospitalisation privée (FHP), Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne (FEHAP), Collège Aquitain de Médecine d'Urgence (CAMU), Assurance Maladie.

DANS QUELS CAS APPELER LE 15 ?

Pour une urgence

- infarctus, douleur thoracique, détresse respiratoire,
- accident vasculaire cérébral,
- malaises,
- fractures...

Pour un conseil médical (si votre médecin traitant est absent)

J'appelle le **15**

QUE SE PASSE-T-IL QUAND J'APPELLE LE 15 ?

La personne qui vous répond vous met en relation téléphonique avec un médecin.

En fonction de votre état de santé, ce médecin prendra la décision qui s'impose :

- soit il vous donnera les **conseils médicaux** nécessaires,
- soit il vous orientera vers votre **médecin traitant** ou vers un **médecin de garde** (en cas de besoin, visite à domicile),
- **en cas d'urgence grave**, il mettra en œuvre les moyens adaptés.

L'appel au **15** c'est améliorer votre prise en charge et assurer une meilleure utilisation du système de soins urgents.