

Direction émettrice : Direction de l'Offre de Soins  
et de l'Autonomie (DOSA)  
Département Premier Recours  
Affaire suivie par : Dr Thierry GODET  
Dr Christine SAGNES-RAFFY  
Courriel : [thierry.godet@ars.sante.fr](mailto:thierry.godet@ars.sante.fr)  
[christine.sagnes-raffy@ars.sante.fr](mailto:christine.sagnes-raffy@ars.sante.fr)  
Téléphone : 05 34 30 26 79  
Réf. Interne : DG/DOSA\_23/06/2014  
Date : 23/06/2014

**Objet : Mise en place du numéro 39 66 Allo Docteur  
en Midi-Pyrénées**

Madame, Monsieur,

La nuit, le week-end ou les jours fériés, notre priorité est de faire en sorte que la population trouve un médecin à son écoute et une réponse médicale adaptée à tout problème de santé, via le même numéro d'appel d'un service médical de garde dans toute la région.

**Depuis le Lundi 2 Juin 2014, une nouvelle organisation de cette régulation médicale se met en place en Midi-Pyrénées.** C'est le résultat des travaux menés depuis plus d'un an dans le cadre d'un comité de pilotage réunissant à l'ARS, les représentants des médecins de l'ensemble de la région (Union régionale des professionnels de santé - Section Médecins, Conseils de l'Ordre régional et départementaux des médecins, Associations de régulation libérale, Observatoire régional des urgences, SAMU, SOS Médecins ...) et des usagers (Collectif Interassociatif sur la santé, UFC-Que choisir).

Nous avons souhaité faire évoluer les dispositifs de régulation médicale existants pour les rendre **plus lisibles, plus proches des territoires, plus sûrs**, et pour généraliser ce service à toute la population de la région. Je tiens à porter à votre connaissance ces nouvelles modalités :

- **Un nouveau numéro, le 39 66 est mis en service** pour tous les usagers du système de soins en Midi-Pyrénées, **aux horaires de permanence des soins (à partir de 20h le soir et toutes les nuits, week-ends et jours fériés)**. Il permet, depuis n'importe quel point de la région, de contacter un **service médical de garde**, sans encombrer les lignes du 15, dédié aux urgences vitales.
- Dans chaque département, **les médecins généralistes qui répondent aux appels au 39 66 sont désormais installés auprès de leurs confrères urgentistes, dans les locaux des SAMU-Centres 15**. Cette **organisation de proximité** va favoriser le dialogue entre les médecins-régulateurs et ceux qui assurent les visites et consultations sur le terrain.
- Les **associations départementales de régulation libérale sont renforcées**. Notre objectif commun est de garantir à la population un service de proximité et de qualité, dans chaque département en Midi-Pyrénées. Au plan régional, l'Association de régulation des médecins libéraux (ARMEL) a cessé son activité au 31/05/2014. **Une fédération régionale (FARMIP) a été créée pour harmoniser les pratiques de régulation médicale dans chaque département.**

L'engagement que nous prenons, avec les médecins libéraux, vis-à-vis de la population est important. L'enjeu est celui de l'explication pédagogique vers les patients, pour faciliter le mode d'emploi de ce nouveau service téléphonique et éviter le recours aux services d'urgence quand ce n'est pas indispensable.

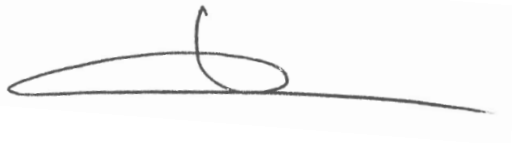
Une campagne de communication est lancée vers le grand public, mais je sais à quel point **vous êtes en tant qu'acteur de la démocratie sanitaire un relais privilégié de ces informations jusqu'aux usagers du système de soins.**

Pour vous permettre de relayer ces messages et pour répondre aux questions éventuelles des patients, **vous trouverez ci-joint les principaux messages de cette campagne régionale.**

Les supports écrits, visuels et internet de cette campagne sont partagés sur le site de l'Agence Régionale de Santé ([www.ars.midipyrenees.sante.fr/Mise-en-service-du-3966.173519.0.html](http://www.ars.midipyrenees.sante.fr/Mise-en-service-du-3966.173519.0.html)). N'hésitez pas au besoin à solliciter notre service communication par mail à l'adresse [ars-midipy-communication@ars.sante.fr](mailto:ars-midipy-communication@ars.sante.fr), pour recevoir des exemplaires imprimés, à mettre à la disposition des publics auprès desquels vous intervenez.

Je vous remercie par avance de votre relais d'information et prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

La Directrice Générale,



Monique CAVALIER

Permanence des soins

## L'évolution du dispositif de régulation téléphonique en Midi-Pyrénées

---

### 4 changements opérationnels à partir du 2 juin 2014 sur l'ensemble du territoire de Midi-Pyrénées :

1. *Une nouvelle organisation départementale qui renforce la complémentarité entre médecins généralistes et médecins urgentistes.*
  2. *Un nouveau numéro de téléphone, le 39 66, qui permet aux patients de contacter un service médical de garde sans encombrer les lignes du 15, dédié aux urgences vitales.*
  3. *Une Fédération régionale des associations de régulation libérale (FARMIP) qui va garantir un service rendu de qualité et homogène sur tout le territoire régional.*
  4. *Une campagne d'information grand public qui rappelle les bons réflexes de recours aux dispositifs de permanence de soins et d'urgence.*
- 

---

### Le + : Une organisation qui favorise une dynamique territoriale

---

*Avant*

Une implication des médecins libéraux dans la régulation des appels

**MAIS**

Une organisation disparate dans la région, un dispositif régional (ARMEL) coexistant avec des organisations locales dans certains départements

*Après*

➔ **Une organisation qui renforce les liens entre soins de ville et hôpital, entre permanence des soins ambulatoires et aide médicale urgente** : les médecins qui répondent aux appels des patients (15 et 39 66) sont installés dans des locaux communs (SAMU-Centres 15).

➔ **Une organisation de proximité qui valorise l'implication des médecins libéraux dans la permanence des soins et prend en compte les spécificités territoriales** : sur le terrain, les médecins généralistes sont mobilisés tant pour la régulation téléphonique des appels que pour les consultations et visites pendant la période de permanence de soins ambulatoires (le soir à partir de 20h, la nuit, le week-end et les jours fériés).

➔ **Une organisation qui contribue à la revitalisation de la médecine générale sur tous les territoires de Midi-Pyrénées** : les médecins s'organisent entre eux pour garantir un service homogène sur l'ensemble du territoire de Midi-Pyrénées. Des appuis inter-départementaux sont envisagés à leur initiative, pour renforcer les moyens locaux de régulation des appels sur certaines plages horaires.

---

## Le + : Une amélioration de la sécurité et de la qualité du service rendu

---

### Avant

Une interconnexion entre régulations libérales/SAMU

Des initiatives locales innovantes

### MAIS

Des systèmes d'information doublonnés dans certains territoires, rendant parfois difficile le partage d'information entre professionnels.

Des modes de réponse disparates

### Après

→ **Un dispositif qui renforce la capacité de réception des appels et l'interconnexion des systèmes d'information entre le 15 et le 39 66** : Les systèmes de téléphonie sont consolidés et sécurisés, pour réceptionner davantage d'appels et prioriser les réponses en fonction des besoins. Les moyens humains en permanenciers sont adaptés pour faire face à la volumétrie des appels. Un dossier de régulation est créé une seule fois pour chaque patient, et partagé si besoin entre les médecins urgentistes du SAMU et les médecins généralistes qui participent à la régulation téléphonique des appels. Ce dossier unique permet une traçabilité des recours du patient, que ce soit via le 15 ou via le 39 66.

→ **Un dispositif qui vise à apporter une réponse de qualité aux patients, en tous points de la région** : La Fédération régionale des associations de régulation libérale (FARMIP) a pour mission de garantir l'homogénéité des réponses apportées aux patients et de développer les bonnes pratiques à travers la formation professionnelle. Les services innovants seront déployés sur tout le territoire régional : par exemple la possibilité de transmettre une ordonnance à la pharmacie de garde pour une dispensation du médicament au patient dans des conditions optimales de sécurité, éviter une rupture de traitement ou adapter en urgence une prescription antérieure. Autre exemple de service innovant : le retour d'information vers le médecin traitant quand ses patients ont eu recours au dispositif.

→ **Un dispositif évolutif qui pourra être adapté en fonction de son évaluation** : L'évaluation quantitative (Nombre et durée des appels au 39 66, temps d'attente... par exemple) permettra d'adapter les moyens humains et techniques. L'évaluation qualitative favorisera un retour d'expérience et un ajustement de la formation des permanenciers et des médecins-régulateurs.

---

## Le + : Une campagne d'information pédagogique vers le grand public

---

### Avant

Des dispositifs accessibles et une réponse médicale sur tout le territoire régional.

### MAIS

Des modalités de recours peu lisibles pour le grand public et variables entre départements.

Une utilisation des dispositifs pas toujours à bon escient, par exemple au travers des passages aux urgences évitables.

### Après

→ **Un numéro 39 66 identique pour tous les usagers du système de soins en Midi-Pyrénées** (résidents, touristes, étudiants...).

→ **Une campagne d'information qui explique au grand public les bons réflexes à avoir** :  
téléphoner avant de se déplacer  
appeler le 15 si une vie est en danger  
appeler le 39 66 pour contacter un médecin de garde

→ **Une démarche concertée dans le cadre d'un comité de pilotage** associant l'ensemble des représentants des **médecins** de Midi-Pyrénées (URPS, Ordre, Association de régulation libérale, SAMU, ORUMIP, SOS Médecins 31...) et avec l'appui de représentants des **usagers** (CISS, Que choisir...).

→ **Une opportunité pour rappeler aux médecins généralistes le fonctionnement des dispositifs et les sensibiliser à leur rôle dans l'orientation des patients** (bon usage des répondeurs téléphoniques et affichage en salle d'attente des cabinets médicaux...).

# Malade la nuit, le week-end ou un jour férié ?

Avant de vous déplacer  
**téléphonez**  
**3966**<sup>(\*)</sup>  
**allo**  
**docteur**

(\*) Coût d'un appel local depuis un poste fixe.

A partir de 20h  
et toutes les nuits,  
week-ends et jours fériés,  
un médecin vous écoute,  
pour apporter une réponse  
médicale adaptée à votre  
besoin : un conseil médical,  
un rendez-vous avec  
un médecin de garde,  
ou l'orientation vers un  
service d'urgences.

Si une vie  
est en danger,  
aucune  
hésitation :  
contactez  
tout de suite  
le **15** (SAMU)

En Midi-Pyrénées,  
il y a toujours un médecin à votre écoute.  
C'est ça la permanence des soins.

# Mini-dépliant mémo pédagogique grand public

(format plié 8,5 x 5,5cm  
idem carte bancaire)



recto

Après 20h, la nuit, le week-end et les jours fériés

... ayez le réflexe **39 66**  
**allo docteur**

Au téléphone, un **médecin** vous écoute et évalue la situation pour trouver la solution adaptée à votre état de santé.



Il vous apporte un conseil médical. Il peut vous orienter vers un médecin de garde près de chez vous, ou vers un service d'urgence.

Vous êtes malade et le cabinet médical de votre médecin traitant est fermé ?  
**Pas de panique !**

Pour éviter tout déplacement inutile, commencez par téléphoner.



Si vous pensez qu'une vie est en danger, aucune hésitation :

Appelez immédiatement le **15** (SAMU)

... contactez tout de suite le **15** (SAMU)

Au centre 15, un médecin évalue la situation et mobilise les moyens adaptés à l'urgence vitale.

Détachez cette carte et conservez-la à portée de main

la nuit, le week-end ou un jour férié ?

Avant de vous déplacer  
**téléphonez**



**39 66**  
**allo docteur**

(\*) En Midi-Pyrénées, il y a toujours un médecin à votre écoute, à partir de 20h, toutes les nuits, les week-ends, et jours fériés.

(\*) Code d'un appel local depuis un poste fixe.

verso

Dans tous les cas, on vous demandera de préciser :  
• Votre âge  
• Votre adresse  
• Votre téléphone

Signalez aussi au médecin tout traitement médical en cours. Munissez-vous de votre ordonnance.

Préparez votre appel téléphonique

Détachez cette carte et conservez-la à portée de main



**N'attendez pas !**

Quand vous êtes malade, le plus simple est de consulter votre médecin traitant dans la journée.

Évitez d'attendre l'aggravation des symptômes et de vous faire soigner la nuit ou le week-end suivant !

Avant de vous déplacer, téléphonez !

Un service médical de garde est à votre écoute pour vous apporter une réponse médicale adaptée à votre besoin.

**39 66**  
**allo docteur**

A partir de 20h, et toutes les nuits, week-ends et jours fériés

Toujours un médecin à votre écoute

C'est ça la permanence des soins, partout en Midi-Pyrénées.



Suivez les conseils de votre Agence Régionale de Santé et des médecins de Midi-Pyrénées



**39 66**  
**allo docteur**

(\*) En Midi-Pyrénées, il y a toujours un médecin à votre écoute, à partir de 20h et toutes les nuits, week-ends et jours fériés.

(\*) Code d'un appel local depuis un poste fixe.