



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Agence Régionale de Santé
Provence-Alpes
Côte d'Azur

Sensibiliser les usagers :
campagne et cartographie des
offres alternatives.

Contexte

Services d'urgence et professionnels de ville en tension, à l'approche de l'été qui démarre plus précocement en Paca que dans d'autres régions.

Objectifs de la campagne de communication

- Eviter le recours systématique aux urgences.
- Mieux orienter les patients en recherche de soins pour les aider à trouver un médecin.
- Sensibiliser les touristes qui n'ont pas leurs repères pendant leurs congés.

Principes et messages

1. **Evoquer la satisfaction** : on peut se faire soigner, sans passer par les urgences !
2. **Responsabiliser** le public, sans pour autant le culpabiliser : « les urgences sont réservées aux cas les plus graves ».
3. **Leur donner des indications** pour qu'ils accèdent facilement aux soins : la médecine de ville doit être le 1^{er} réflexe.

LES URGENCES SONT RÉSERVÉES AUX CAS LES PLUS GRAVES. SI J'AI BESOIN DE SOINS :



J'appelle

prioritairement
mon médecin traitant



Si je n'en ai pas
je flashe
ce code... ↓

...pour
consulter
un médecin



J'appelle le 15*

avant de me déplacer
aux urgences

*au N°15, un médecin déterminera
si votre demande doit être traitée
en urgence et vous orientera vers la
meilleure prise en charge



LES URGENCES SONT RÉSERVÉES AUX CAS LES PLUS GRAVES. SI J'AI BESOIN DE SOINS :

1 

J'appelle prioritairement mon médecin traitant

2 Si je n'en ai pas le flashe ce code... ↓

...pour **consulter** un médecin



1 

J'appelle prioritairement mon médecin traitant

2 Si je n'en ai pas le flashe ce code... ↓

...pour **consulter** un médecin



3 

J'appelle le 15* avant de me déplacer aux urgences

*au N°15, un médecin déterminera si votre demande doit être traitée en urgence et vous orientera vers la meilleure prise en charge

2 Si je n'en ai pas le flashe ce code... ↓

...pour **consulter** un médecin



3 

J'appelle le 15* avant de me déplacer aux urgences

*au N°15, un médecin déterminera si votre demande doit être traitée en urgence et vous orientera vers la meilleure prise en charge

3 

J'appelle le 15* avant de me déplacer aux urgences

*au N°15, un médecin déterminera si votre demande doit être traitée en urgence et vous orientera vers la meilleure prise en charge

LES URGENCES SONT RÉSERVÉES AUX CAS LES PLUS GRAVES. SI J'AI BESOIN DE SOINS :

1 

J'appelle prioritairement mon médecin traitant

2 Si je n'en ai pas le flashe ce code... ↓

...pour **consulter** un médecin

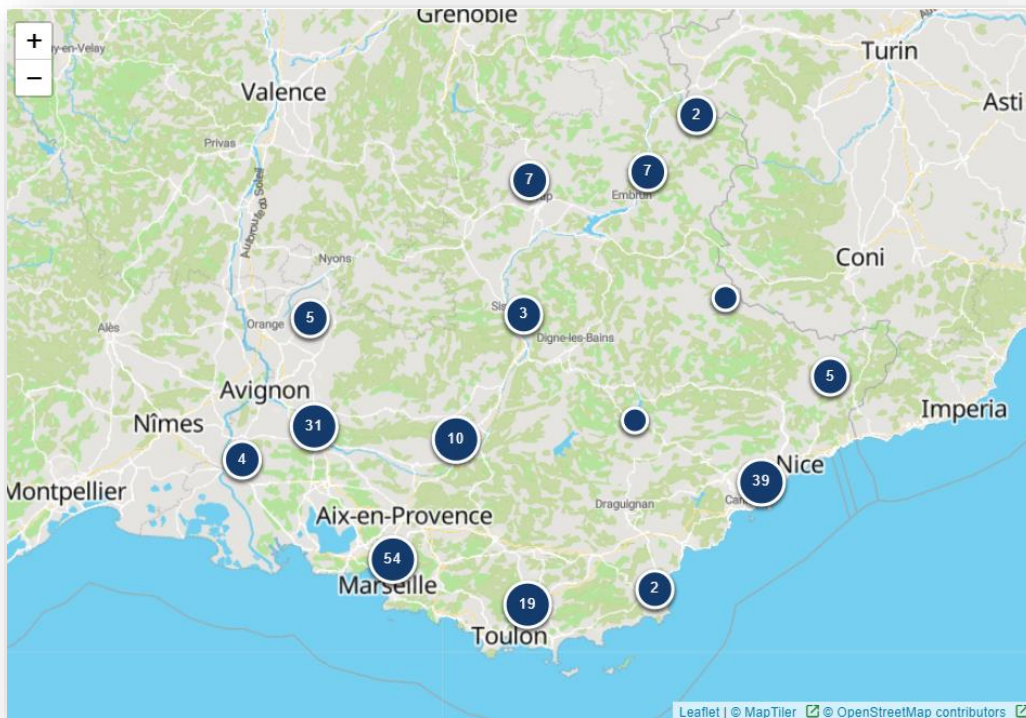


3 

J'appelle le 15* avant de me déplacer aux urgences

*au N°15, un médecin déterminera si votre demande doit être traitée en urgence et vous orientera vers la meilleure prise en charge

Accès à une carte interactive



La méthode de recensement des données

- 1. Base de données existante en Paca** à disposition des régulateurs des centres 15 pour qu'ils orientent les patients vers la médecine de ville : MSP, centres de santé, MMG, établissements privés avec autorisation d'urgence, structures à horaires élargis (permanences médicales par exemple), etc.
- 2. Consolidation de cette base**, actualisation des données et travail sur la nature des données affichées (contact avec les structures au préalable).
- 3. Principe d'action** : toutes les structures qui apparaissent sur cette carte doivent prendre en charge des patients en soins non programmés hors patientèle.

Généralisation à l'ensemble du territoire

- **Campagne très bien reçue par les professionnels de santé de la région Paca**, qui étaient en attente d'une communication institutionnelle forte sur le bon usage du système de santé.
- **Renouvellement de la campagne** pour anticiper les tensions de l'hiver dans les SAU.
- Dans le même temps, **souhait du Ministère d'élargir le périmètre de la carte** aux autres régions de France, selon un cadrage stratégique de la DGOS.
- Affichage de la carte sur Sante.fr