



31.1 / DS/PB

23.10.2008

## Numéros uniques pour le service médical de garde

Rapport du sous-groupe „Service de garde et d’urgence“ du groupe de travail „Soutien et promotion des soins médicaux de premier recours“ de la CDS et de l’OFSP. Lors de sa séance du 23 octobre 2008, le Comité directeur de la CDS en a pris connaissance et l’a approuvé.

### Table des matières

1	Introduction .....	1
2	Situation actuelle .....	2
3	Composants du triage des appels médicaux de garde .....	6
4	Modèles optimaux .....	7
5	Conclusion .....	8

### 1 Introduction

Le présent rapport repose sur le rapport final du 26.10.2006 „Service de garde et d’urgence: mesures et recommandations“ du sous-groupe „Service de garde et d’urgence“ du groupe de travail „Soins médicaux de premier recours“ de la CDS et de l’OFSP, ainsi que sur le rapport non publié de E. Mariéthoz et A. Borchard „Un numéro unique pour les urgences médicales en Suisse?“ (CDS, mars 2007). Dans le premier rapport, le triage des urgences par l’intermédiaire de numéros de téléphone uniques et gratuits est préconisé. Dans le second, trois scénarios sont recommandés pour le développement futur: (1) unique numéro cantonal pour le service médical de garde, (2) un seul numéro national pour le service médical de garde, (3) un seul numéro national pour le service médical de garde et pour toutes les urgences (144). La volonté politique fait actuellement défaut pour ce dernier scénario. En conséquence, le présent rapport se concentre sur les scénarios un et deux.

Le présent rapport a été élaboré par le sous-groupe de travail „Service de garde et d’urgence“ du groupe de travail „Soins médicaux de premier recours“ de la Confédération et des cantons. Le sous-groupe s’est réuni à deux reprises entre mars et juin 2008. Il était formé des membres suivants du groupe de travail „Soins médicaux de premier recours“:

- Dr Katharina Ammann, Medical Women Switzerland (représentant la Dr Gabriele Merki)
- Dr Martin Amstutz, médecin cantonal Schwyz et représentant CDS Suisse centrale
- Dr Markus Betschart, médecin cantonal SG et représentant CDS Suisse orientale
- Bruno Fuhrer, OFSP
- Dr Reto Guetg, santésuisse
- Dr François Héritier, membre du Comité CMPR et vice-président SSMG
- Dr Marc Müller, président CMPR
- Dr Martin Roth, médecin cantonal Argovie et représentant CDS Nord-Ouest
- Dr Peter Wiedersheim, Conférence des sociétés cantonales de médecine
- Ewa Mariéthoz, Secrétariat central CDS
- Daniela Schibli, Secrétariat central CDS (direction)

Il a de plus été fait appel à des experts qui ont fourni un apport essentiel au présent rapport:

- Dr Jean-Pierre Deslarzes, médecin responsable centrale d'urgence sanitaire 144 du Valais
- Dr José Orellano, président de la commission Service de garde du canton de Thurgovie
- Joseph Prontera, Direction générale de la santé, Genève; commission Soins préhospitaliers du GRSP
- Dr Peter Tschudi, membre du Comité de la Société des médecins du canton de Zurich, responsable de la coordination des réorganisations SMG (service médical de garde) dans le canton de Zurich
- Dr. Josef Widler, membre du Comité de la Société des médecins du canton de Zurich, président de la commission Service de garde
- Dr Beat Zurfluh, responsable centrale d'urgence sanitaire (SNZ) 144 des Grisons

Le présent rapport porte principalement sur les numéros médicaux de garde. Ceux-ci servent d'intermédiaire avec le médecin de garde et – selon le modèle – permettent de réaliser un bref entretien-conseil avec la patiente ou le patient. Ils sont ainsi un élément du service médical de garde tel qu'il est fourni par les médecins de premier recours, c'est-à-dire les médecins en pratique privée portant le titre de spécialiste en médecine générale, médecine interne<sup>1</sup> ou médecine de l'enfant et de l'adolescent, ainsi que les médecins sans titre de spécialiste et les médecins praticiens.

## 2 Situation actuelle

Des numéros médicaux de garde uniques existent déjà aujourd'hui dans un nombre relativement élevé de cantons:

- **A Bâle-Campagne et à Bâle-Ville** (ainsi que dans le Fricktal, canton AG, et à Dorneck – Leimental, canton SO), le triage des urgences médicales s'effectue par l'intermédiaire du numéro gratuit 061 261 15 15 de la Centrale médicale d'appel d'urgence (MNZ, [www.mnzbasel.ch](http://www.mnzbasel.ch)). Les coûts de la MNZ sont en majeure partie pris en charge par les cantons de Bâle-Campagne et Bâle-Ville. Le personnel de la centrale d'appel d'urgence (infirmières et infirmiers formés) conseille dans les cas peu urgents les personnes qui appellent. Des mécanismes de contrôle particuliers garantissent que les médecins de garde sont informés des heures de service et des mutations qu'ils ont indiquées.
- Dans le canton des **Grisons**, le 144 est le numéro médical de garde unique. A côté existent différents numéraux locaux pour le service médical de garde. Si les patientes et les patients connaissent le numéro local du médecin de garde, ils le composent directement. Appeler le 144 n'est alors pas nécessaire. Environ 70% des appels se font directement par l'intermédiaire du numéro local du médecin de garde et seulement 30% pas-

<sup>1</sup> Y compris ses sous-spécialités

sent par le 144. Des ambulanciers diplômés répondent aux appels parvenant à la centrale 144. En cas de doute, ils peuvent recourir à un médecin. Le 144 (SNZ) fait la distinction entre triage et alarme. (1) Triage: le numéro de contact du médecin de garde, des dentistes de garde ou des pharmacies de garde est transmis. On renonce pour deux raisons à une connexion directe avec le médecin de garde: d'une part, la ligne serait surchargée d'autre part certaines régions ont des numéros 0900... payants. Si un médecin est appelé pour une visite à domicile, il peut à tout moment entrer en contact avec la centrale 144 en cas de demandes de précisions. (2) Alarme: appelé par la centrale, le médecin de garde responsable doit se rendre immédiatement sur le lieu d'un événement. Si un autre médecin, plus proche du lieu de l'événement, est entre-temps appelé, le médecin de garde peut interrompre son entrée en action. En 2007, 4381 cas ont été transmis au médecin de garde (triage) et celui-ci a été appelé dans 919 cas sur le lieu d'un événement (alarme). Le 144 a reçu au total environ 45 000 appels (cf. <http://www.notruf144.ch>).

- Dans les cantons de **Lucerne** et de **Zoug**, le triage du service médical de garde s'opère au tarif local par l'intermédiaire du numéro 041 211 14 14 (<http://www.aerztenotruf.org>). Il s'agit d'une initiative de la Société des médecins du canton de Lucerne en collaboration avec les hôpitaux lucernois. Jusqu'ici, seuls les numéros des médecins de garde sont transmis par l'intermédiaire du 041 211 14 14. Les téléphones à ce numéro parviennent directement à la centrale d'urgence sanitaire (SNZ) 144, où ils sont traités par des ambulanciers. Le service est financé principalement par le canton de Lucerne, c.-à-d. les hôpitaux cantonaux lucernois. L'extension de l'appel d'urgence des médecins est en phase de planification: dans une première étape, l'instrument de planification docbox® doit être introduit. Dans une seconde étape, un personnel compétent et spécialement formé doit transmettre des conseils médicaux par téléphone pour les petits problèmes. Le financement de ce projet n'est pas encore assuré.
- Dans le canton de **Nidwald**, le médecin de garde peut être atteint en tout temps au tarif local par le numéro 041 660 33 77. La commutation directe de ce numéro vers le médecin de garde (c.-à-d. sans interposition d'un opérateur) s'opère à l'hôpital de Sarnen. La déviation y est programmée chaque matin à huit heures pour les 24 heures suivantes.
- Dans le canton d'**Obwald**, le médecin de garde peut être atteint en tout temps via le numéro 041 610 81 61. La commutation directe vers le médecin de garde (de nouveau sans interposition d'un opérateur) a lieu via la centrale de la police cantonale.
- Dans le canton de **Saint-Gall**, les médecins de garde des 19 rayons d'urgence au total sont généralement contactés directement. Des numéros 0900... sont utilisés dans la plupart des rayons d'urgence. Les numéros des médecins de garde sont régulièrement publiés et peuvent également être demandés via le téléphone 144. La centrale cantonale d'appel d'urgence (dans le canton de Saint-Gall, les numéros 112, 117, 118 et 144 sont regroupés de manière centralisée) donne directement des renseignements ou établit la connexion correspondante. Elle organise les interventions de sauvetage. (Chiffres de la centrale cantonale d'appel d'urgence: sur un total de 54 000 appels par année, 12 000 concernaient des appels de garde – pour moitié des médecins de garde et pour moitié des dentistes et des informations sur les pharmacies.)
- Dans le canton de **Schaffhouse**, le nom et le numéro de téléphone du médecin de garde peuvent également être demandés par l'intermédiaire du N° 144. Des renseignements sur le dentiste de garde et la pharmacie de garde sont de même donnés. Jusqu'au 31.3.08, le téléphone 144 était exploité par des collaboratrices et des collaborateurs spécialement formés du service des urgences de l'Hôpital cantonal de Schaffhouse. Pour des raisons de surcharge, une autre solution a été recherchée. Depuis le 1.4.08, la centrale d'urgence sanitaire „Schutz und Rettung Zürich“ à l'aéroport de Zurich assume cette tâche.
- Dans le canton de **Soleure**, la mise en contact avec le médecin de garde s'opère via le numéro 0848 112 112. Ce numéro mène à la centrale d'alarme du canton de Soleure, qui

réunit à côté du service médical de garde la centrale d'urgence sanitaire et les appels d'urgence de la police et des pompiers. La centrale d'alarme est exploitée ensemble par des ambulanciers, des pompiers et des policiers et est financée principalement par le canton.

- Dans le canton de **Thurgovie**, les médecins de garde des rayons de service peuvent être appelés directement. Dans la plupart des rayons de service, le médecin de garde est atteignable directement par un numéro 0900.... Les médecins de garde peuvent également être appelés par l'intermédiaire du numéro 144. Mais, pour des raisons financières, une ligne directe du 144 vers le médecin de garde n'est pas disponible. Tous les numéros d'urgence (112, 117, 118, 144) sont regroupés dans la centrale d'urgence du canton de TG et les interventions de sauvetage correspondantes dans le canton y sont organisées.
- Dans le canton de **Vaud**, le numéro unique 0848 133 133, qui est géré par la Centrale téléphonique des médecins de garde (CTMG), est valable pour le service médical de garde. Les centrales téléphoniques de la CTMG et la centrale du N° 144 se trouvent dans les mêmes locaux, mais sont exploitées par des personnes différentes. Le numéro gratuit 0848... est pris en charge par des infirmières diplômées. Un entretien-conseil par téléphone a lieu pour les petites urgences. Les coûts de 1.1 mio CHF environ par année sont assumés par le canton. Un prospectus<sup>2</sup> informe les patientes et les patients sur la marche à suivre en cas d'urgence.
- En **Valais**, le triage des appels au service médical de garde se fait par l'intermédiaire d'un numéro 0900... (1.- CHF la minute). Un médecin de famille répond aux appels entre 19h00 et 7h00 ainsi que le week-end et les jours fériés. Il se trouve à la centrale d'urgence sanitaire 144. Le reste du temps, le numéro 0900... est exploité par les employés de la centrale. On dénombre en moyenne 32 appels par jour, la charge principale s'observant le weekend. Un médecin supplémentaire prend les appels entre 8h00 et 14h00 l'hiver en fin de semaine. Les médecins de famille gagnent CHF 80.- de l'heure pour le travail à la centrale. 74% des appels peuvent être définitivement réglés par le médecin. Les cas restants sont transmis au médecin de garde responsable et, dans les cas graves, l'ambulance est appelée ou le patient est transféré à l'hôpital. En Valais, les médecins sont libres de dévier leur téléphone sur le numéro 0900... ou d'indiquer celui-ci sur le répondeur téléphonique. Actuellement, quelque 28 médecins par mois font usage de cette possibilité. Si l'urgence ne met pas leur vie en danger, les patientes et les patients doivent en principe toujours s'adresser d'abord à leur médecin de famille. Si celui-ci est absent, il indique son suppléant ou le numéro 0900...

Dans la douzaine de régions périphériques du Valais, il n'y a pas de médecin de garde proprement dit mais des médecins SMUP (service mobile d'urgence de proximité). Ceux-ci peuvent chaque fois décider eux-mêmes s'ils veulent être atteignables via leur téléphone mobile ou le pager. Neuf fois sur dix, la centrale est en mesure d'atteindre un médecin SMUP. Au cas où elle ne l'est pas et en fonction de l'urgence, on attend ou l'on vise la région suivante pourvue d'un médecin de garde ou de médecins SMUP. Dans les cas très urgents, le service de sauvetage est disponible.

Les cantons mentionnés ci-dessus ont un numéro unique pour le service médical de garde. Dans quelques autres cantons, il existe deux numéros médicaux de garde.

- Dans la partie ouest du canton de **Neuchâtel**, toutes les urgences sont triées par l'intermédiaire du numéro sanitaire d'urgence 144. La responsabilité en incombe à la centrale de la police, qui trie toutes les interventions d'urgence (service médical de garde, 144, 117, 118). Les expériences faites avec le triage du service médical de garde sont cependant négatives. Le fait que les médecins de famille ne communiquent pas de façon disciplinée leurs plans de service et les mutations constitue un problème. De plus,

<sup>2</sup> [http://www.sanimedia.ch/pdf/divers/garde\\_medical.pdf](http://www.sanimedia.ch/pdf/divers/garde_medical.pdf)

le personnel dans la centrale d'urgence n'est pas formé médicalement. Le système est actuellement repensé. Dans la partie est du canton, la commutation vers les médecins de garde responsables s'effectue par l'intermédiaire d'un numéro 0900... payant surtaxé.

- Dans le canton d'**Uri**, le médecin de garde peut être atteint en tout temps au numéro 041 870 03 03. La centrale à l'Hôpital cantonal d'Uri permet la commutation directe des personnes qui appellent vers le médecin de garde. Chaque matin à huit heures, le numéro du médecin de garde est programmé dans la centrale pour les 24 heures suivantes de sorte que les appels soient directement déviés. Les médecins de famille informent la centrale de l'Hôpital cantonal semestriellement sur leurs services de garde. Les mutations peuvent être régulièrement communiquées. Ce service est valable pour le plateau uranais, où exercent environ 25 médecins. Seuls deux médecins exercent dans l'Oberland uranais. Ils se partagent le service de garde et les journaux publient le nom de celui des deux qui est de garde.

Dans d'autres cantons (p. ex. AG, GE, ZH), des efforts d'uniformisation des numéros médicaux de garde sont en cours.

Sont en outre brièvement décrits ci-dessous les dispositifs de triage exploités par le corps médical *Ärztefon* à Zurich et *Medphone* à Berne, ainsi que les callcenter *Medi24* et *Medgate* exploités par des assureurs.

Le **Ärztefon** dans le canton de Zurich (<http://www.aerztefon.ch>) existe depuis 40 ans et dessert la ville de Zurich et 33 autres communes zurichoises. Pour les petites urgences, les infirmières et infirmiers donnent des conseils médicaux dans le domaine de compétence du personnel soignant diplômé. Sinon, elles transmettent les appels aux médecins de garde responsables ou à d'autres institutions (p. ex. dentiste de garde, pharmacie de garde, services d'aide et de soins à domicile). Généralement, deux personnes travaillent dans la centrale la journée et une la nuit. Pendant les jours fériés, le personnel est accru. La planification du service de garde et la commutation vers les médecins de garde sont assistées par docbox®. Le bref entretien-conseil et la commutation vers le médecin de garde sont gratuits pour les personnes appelant des communes associées. La ville de Zurich et les communes associées financent environ 75% du *Ärztefon*. De plus, chaque médecin fournissant le service de garde participe à la couverture des coûts en versant 270.- CHF par année.

**Medphone** dans le canton de Berne (<http://www.medphone.ch>) est une centrale de triage et de conseil exploitée par les médecins bernois. Des infirmières et infirmiers donnent des informations médicales et transmettent les personnes qui appellent aux médecins de garde responsables ou à d'autres institutions. Le numéro 0900... coûte 98 ct. la minute. L'exploitation de la centrale *Medphone* est financée à 25% par le numéro payant et à 75% par les médecins et dentistes affiliés. Le projet „Lezano“ prévoit une liaison de *Medphone* avec le callcenter *Medi24*. Le but du projet est l'établissement d'un service de garde téléphonique professionnel assisté par ordinateur.

Exploités par des assureurs, **Medi24** et **Medgate** sont des callcenter où le conseil médical figure au premier plan. Si nécessaire, une visite médicale est recommandée aux personnes qui appellent. Tant *Medi24* que *Medgate* offrent leurs services gratuitement 24 heures sur 24 aux assurés des assurances affiliées ainsi qu'à d'autres membres. Sur demande et contre paiement, *Medi24* prend également en charge le triage des urgences pour les médecins, p. ex. la nuit ou le week-end. Dans le canton de Thurgovie, un projet pilote visant à décharger la nuit le service de garde s'est déroulé de juin 07 à mars 08. Entre 22h00 et 8h00, les appels de garde ont été déviés vers le callcenter *Medi24* à Berne. Les expériences ont été en majorité positives. Le callcenter a pu répondre lui-même au tiers de tous les appels. Des coûts non couverts de 30.- CHF par appel ont toutefois été occasionnés. Le canton de Thurgovie aurait été disposé à assumer la moitié de ces coûts. Aucun partenaire n'a cependant

pu être trouvé pour la seconde moitié. C'est pourquoi le projet a été provisoirement suspendu du fin mars.08.

### **3 Composants du triage des appels médicaux de garde**

Les modèles les plus divers sont fondamentalement envisageables pour le triage des appels médicaux de garde par l'intermédiaire de numéros uniques. Ils se différencient par leurs composants: type de numéro, type de triage, type de centrale et mode de financement.

#### **Type de numéro**

- 144
- Numéro autonome pour le service médical de garde (payant surtaxé, au tarif local ou gratuit)

La volonté politique fait aujourd'hui défaut pour un triage de toutes les urgences par l'intermédiaire du 144 dans l'ensemble de la Suisse. Pour cette raison, des numéros cantonaux de garde autonomes doivent être visés dans une première étape pour les urgences médicales. Dans la mesure du possible, les cantons doivent collaborer dans ce domaine, comme c'est déjà en partie le cas en Suisse centrale ou dans la région bâloise. Sont disponibles comme numéros des numéros locaux du réseau fixe, des numéros 0848... ou 0900... et le 144. Les numéros payants surtaxés 0900... sont considérés comme problématiques par le groupe de travail, parce que nombre d'utilisateurs de téléphone mobile font bloquer l'accès à de tels numéros et que ces numéros ne peuvent pas être composés avec certains services de téléphonie mobile (p. ex. Natel easy, Orange PrePaid et Pronto). D'autres numéros à trois chiffres que le 144 ne peuvent aujourd'hui être mis en service au niveau cantonal, car les numéros à trois chiffres doivent être accessibles dans l'ensemble de la Suisse. Diverses expériences ont été faites avec le triage par l'intermédiaire du 144: dans les Grisons, le système fonctionne bien; comme décrit plus haut, les expériences ont été moins positives dans le canton de Neuchâtel. Cela doit avant tout être attribué à l'organisation différente du service dans les deux cantons.

Dans une deuxième étape, une uniformisation du numéro médical de garde pour l'ensemble de la Suisse serait envisageable. On pourrait imaginer un triage via un numéro 0848... ou un nouveau numéro court. Pour un numéro court (normalement à trois chiffres, mais un numéro à 4 ou 5 chiffres serait aussi possible), des dispositions précises s'appliquent<sup>3</sup>: Le service doit ainsi être accessible en tout temps (24 heures par jour, 365 jours par an), être offert pour n'importe quel connexion en Suisse et exister dans les trois langues officielles. Si plusieurs fournisseurs de services veulent offrir un service similaire (dans ce cas, l'appel d'urgence sanitaire et le service médical de garde), ils devraient en principe utiliser ensemble le même numéro court. L'OFCOM peut cependant accorder des exceptions, si l'obligation d'utiliser le même numéro court s'avérait problématique.

#### **Type de triage**

- Simple triage, c.-à-d. mise en contact avec les médecins de garde/institutions responsables (par l'intermédiaire d'une centrale desservie ou directement vers le médecin de garde responsable)
- Triage et conseil, c.-à-d. mise en contact avec les médecins de garde/institutions responsables et entretien-conseil pour les petites urgences

---

<sup>3</sup> Cf. le Guide à l'intention de requérants de numéros courts du 1.4. 2007 de l'Office fédérale de la communication OFCOM (<http://www.bakom.ch/themen/telekom/00479/00608/01516/index.html?lang=fr>).

Un simple triage peut se faire soit par l'intermédiaire d'une centrale desservie soit par la transmission directe de l'appel, via une centrale non desservie, au médecin de garde responsable. Dans les deux cas, il est de la plus grande importance que les plans de service des médecins soient parfaitement à jour. Des outils spécifiques de planification utilisables sur Internet (comme p. ex. docbox®) peuvent simplifier la communication entre les médecins et la centrale.

Si le triage comporte en plus un conseil pour les petites urgences, les capacités doivent être adaptées et les opérateurs formés. Ce service est en conséquence onéreux.

### **Type de centrale**

- Autonome
- Intégrée ou rattachée à une autre centrale (d'urgence)
- Callcenter d'assureurs

Des centrales autonomes pour le service médical de garde existent; il y en a p. ex. une pour Bâle-Ville et Bâle-Campagne. Dans de nombreux cas, les centrales pour le service médical de garde sont intégrées ou rattachées à d'autres centrales: il peut s'agir de la centrale d'urgence sanitaire mais aussi de celle de la police ou des pompiers. Dans le canton de Vaud, la centrale du service médical de garde est rattachée à la centrale d'urgence sanitaire: les centrales se trouvent dans les mêmes locaux, mais sont exploitées par des personnes différentes. Mais le triage peut aussi s'opérer par l'intermédiaire d'une autre centrale, par exemple celle d'un hôpital. En tant que troisième option, les callcenter de certains assureurs sont disponibles pour le triage du service médical de garde.

### **Mode de financement**

- Collectivités publiques (cantons/communes, en partie par l'intermédiaire des hôpitaux)
- Corps médical
- Assureurs

Le financement des centrales médicales de garde est le plus souvent assuré par les collectivités publiques. Cela inclut un financement direct du canton et parfois des communes associées ou l'exploitation et le financement des centrales par des hôpitaux publics. Le corps médical participe parfois au financement des coûts. Dans le canton de Zurich par exemple, les médecins financent environ 25% des coûts du *Ärztefon*. La disposition à participer au financement peut être attribuée à la longue tradition de ce service, à son ancrage fort parmi les médecins et à la haute estime qu'ils en ont. Les médecins du canton de Thurgovie ne se sont en revanche pas montrés disposés à participer au financement du service de triage de nuit par *Medi24* testé dans le projet pilote du canton. La participation aux coûts se serait de plus ajoutée au service de garde, ce qui a été rejeté par les médecins thurgoviens. Un cofinancement des centrales par les assureurs est en principe concevable. Ceux-ci peuvent bénéficier grâce aux centrales avec fonction de conseil d'un recul des visites médicales et des frais médicaux. Un décompte par l'intermédiaire de Tarmed n'est par contre guère possible. D'une part, les centrales sont desservies le plus souvent par des infirmières et des infirmiers et non par des médecins; les prestations téléphoniques ne peuvent être imputées que si elles sont fournies par un médecin. Mais, même si un médecin fournit la prestation, une facturation prend généralement trop de temps pour les petits montants. Un cofinancement par les assureurs devrait en conséquence emprunter de nouvelles voies et pourrait p. ex. avoir lieu dans le cadre de projets pilotes.

## **4 Modèles optimaux**

Les modèles optimaux remplissent si possible les conditions suivantes:

- Type de numéro: le numéro devrait être gratuit ou au tarif local et être valable au moins dans tout le canton. Le fait qu'il s'agisse d'un numéro local du réseau fixe, d'un numéro 0800... ou 0848... ou du 144 ne joue en principe aucun rôle. Les numéros courts comme le 144 ne peuvent être introduits que dans l'ensemble de la Suisse.
- Type de triage: en vue de décharger le médecin de premier recours qui est de garde, un triage préalable minimal devrait s'opérer (ambulance, médecin de garde, consultation régulière auprès du médecin de famille).
- Type de centrale: la forme choisie (centrale indépendante, intégrée à une autre centrale, centrale d'urgence sanitaire, callcenter des assureurs) est moins déterminante qu'une bonne collaboration avec la centrale d'urgence sanitaire 144 et que la présence d'un personnel spécialement formé. Seul ce dernier est en mesure de procéder à un bref triage préalable. Un triage par la police ou la centrale d'alarme des pompiers doit donc être déconseillé.
- Mode de financement: un financement ou un décompte par l'intermédiaire de Tarmed n'est actuellement pas possible. Pour le moment, les collectivités publiques (cantons et communes) et les médecins sont donc sollicités. Au regard des efforts d'accroissement de l'attractivité du service de garde, les médecins de garde ne devraient autant que possible pas l'être. Un financement par un fonds ou un pool alimenté par le canton et les taxes pour non-prestation de garde serait en revanche envisageable. Un cofinancement des assureurs serait possible dans le cadre de projets pilotes.

Actuellement, la Centrale téléphonique des médecins de garde du canton de Vaud et la Centrale médicale d'appel d'urgence des cantons de Bâle-Ville et Bâle-Campagne remplissent ces conditions. Il existe ainsi dans ces cantons deux numéros d'urgence: le 144 pour les cas mettant la vie en danger et le numéro médical de garde unique pour les autres cas. Selon leur agencement, les centrales 144 avec fonction élargie peuvent également être considérées comme idéales.

A relever qu'il faut souscrire également aux modèles ne remplissant pas toutes ces conditions, dans la mesure où ils contribuent, en maintenant la qualité des soins, à améliorer les conditions de travail et à décharger les médecins de premier recours accomplissant le service de garde.

## 5 Conclusion

L'objectif d'un numéro médical de garde unique est déjà atteint dans de nombreux cantons. D'une part, les urgences aiguës peuvent ainsi être rapidement identifiées et l'aide peut démarrer rapidement. D'autre part, la population en général et les touristes en particulier peuvent être informés simplement du numéro médical de garde valable. Les modèles existants se différencient par le type de numéro, le type de centrale, le type de triage et le mode de financement. Les modèles dans les cantons de Bâle-Ville/Bâle-Campagne et de Vaud, ainsi que, selon leur agencement, les centrales 144 avec fonction élargie peuvent être considérés comme optimaux. Tous les modèles sont toutefois fondamentalement bienvenus s'ils contribuent, en préservant la qualité des soins, à une amélioration des conditions de travail des médecins de premier recours.

Sous l'angle de l'économicité et de l'efficacité, il n'est pas pertinent que chaque canton exploite sa propre centrale médicale d'appel d'urgence. Les cantons sont invités à collaborer, comme c'est déjà le cas aujourd'hui avec la centrale médicale d'appel d'urgence des cantons de Bâle-Ville et Bâle-Campagne, mais également dans les cantons de Zoug et de Lucerne. Cela également dans la perspective du renforcement de l'uniformisation des numéros médicaux de garde pour l'ensemble de la Suisse.



Très généralement, une bonne collaboration entre la centrale médicale de garde et la centrale d'urgence sanitaire 144 est essentielle. Une proximité spatiale de ces centrales n'est par contre pas absolument nécessaire.

