

PICHON, Pascal (ARS-BFC/BFC/DSP)

De: ARS-BFC-PEPS
Envoyé: lundi 23 mars 2020 09:28
À: ARS-BFC-PEPS
Objet: IMPORTANT COVID 19 : organisation des SAMU et mise en place d'une plateforme CNAM

De : ESCALON, Sylvie (DGOS)
Envoyé : jeudi 19 mars 2020 23:47
À : ESCALON, Sylvie (DGOS)
Objet : RE: IMPORTANT COVID 19 : organisation des SAMU et mise en place d'une plateforme CNAM

Bonsoir,

La plateforme de l'Assurance maladie est désormais opérationnelle. Vous pouvez donc dès demain procéder au transfert d'appel vers le numéro **09 72 72 99 09** qui orientera le patient vers un professionnel de ville.

À ce stade, la plateforme est disponible du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30. L'Assurance maladie travaille actuellement pour étendre les horaires de fonctionnement, possiblement en soirée ainsi que le samedi. Nous vous tiendrons informés d'éventuelles évolutions.

Cordialement,

SYLVIE ESCALON
TEL. 01 40 56 79 05

En dehors des horaires de bureau ce message n'appelle pas de réponse immédiate.

Coronavirus : il existe des gestes simples pour vous protéger et protéger votre entourage



Se laver les mains
très régulièrement



Tousser ou éternuer dans
son coude ou dans un mouchoir



Utiliser des mouchoirs
à usage unique



Saluer sans se serrer la main,
éviter les embrassades

.....

Bonsoir,

Pour faire suite au message de Katia Julienne mardi, et suite à des retours de quelques SAMU qui nous ont signalé des difficultés sur leurs infrastructures téléphoniques (liaisons téléphoniques, autocommutateur, SVI, logiciel de gestion de bandeau téléphonique, enregistreur), nous souhaitons vous indiquer que vous pouvez adapter la mise en œuvre du dispositif compte tenu de la nécessité de préserver l'activité du SAMU dans un contexte de forte tension sur les lignes.

Ainsi, dans le cadre de la mise en place de la plateforme téléphonique de la CNAM chargée de soulager les SAMU de la recherche d'un effecteur de médecine générale lorsque cela est nécessaire, des aménagements peuvent exister tout en respectant le principe de cette aide et en maintenant le suivi des dossiers de régulation médicale.

Parallèlement, nous travaillons actuellement à l'amélioration du dispositif national et nous espérons pouvoir revenir vers vous en fonction des solutions en cours de travail et de leur délai de mise en œuvre.

Dans cette situation tout à fait exceptionnelle, nous restons, avec le bureau R2, dgos-R2@sante.gouv.fr, à votre disposition,

Très cordialement,

SYLVIE ESCALON

SOUS DIRECTRICE REGULATION DE L'OFFRE DE SOINS

CHEFFE DE PROJET MISSION MALADIES RARES

DGOS – MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ

TEL. 01 40 56 79 05 / FAX 01 40 56 41 89



**DIRECTION
GÉNÉRALE
DE L'OFFRE
DE SOINS**



Coronavirus : il existe des gestes simples pour vous protéger et protéger votre entourage



Se laver les mains
très régulièrement



Tousser ou éternuer dans
son coude ou dans un mouchoir



Utiliser des mouchoirs
à usage unique



Saluer sans se serrer la main,
éviter les embrassades

En dehors des horaires de bureau ce message n'appelle pas de réponse immédiate.

De : JULIENNE, Katia (DGOS/DIRECTION/DIR) <katia.julienne@sante.gouv.fr>

Envoyé : mardi 17 mars 2020 15:49

À : dirg@ch-bourg01.fr; vory@ch-bourg01.fr; sprost@ch-bourg01.fr; xtchenio@ch-bourg01.fr; bouchaib.assaf@ch-laon.fr; josette.desjardin@ch-laon.fr; secret.direction@ch-laon.fr; as.bourcier@ch-moulins-yeure.fr; davy.murgue@crisisoft.com; pierre.thepot@chu-guadeloupe.fr; sburckel@ch-digne.fr; rlamouroux@ch-aix.fr; secretariat.direction@ch-digne.fr / direction@ch-digne.fr; jcadanel@ch-digne.fr; yann.lebras@chicas-gap.fr; veronique.bayle@chicas-gap.fr; pierre.visintini@chicas-gap.fr; daniel.bricout@chicas-gap.fr; bodino.g@chu-nice.fr; guepratte.c@chu-nice.fr; raucoules.m@chu-nice.fr; valli.f@chu-nice.fr; direction@ch-privas.fr; l.chelihi@ch-privas.fr; h.geronimi@ch-privas.fr; j.rouet@ch-privas.fr; xfontaine@ch-charleville-mezieres.fr; lkarmusik@ch-charleville-mezieres.fr; direction-hopital-charleville@ch-charleville-mezieres.fr; martine.barbet@chi-val-ariège.fr; olivier.ooghe@chi-val-ariège.fr; ismael.tazi@chi-val-ariège.fr; JeanMarc.VIGUIER@chi-val-ariège.fr; philippe.blua@ch-troyes.fr; thomas.monneret@ch-troyes.fr; ghislain.soliveau@ch-troyes.fr; alain.hugerot@ch-troyes.fr; laurent.dorigo@ch-troyes.fr; jean-luc.fillol@ch-carcassonne.fr; alain.guinamant@ch-carcassonne.fr; chefdeservice.samu11@ch-carcassonne.fr; direction@ch-rodéz.fr; a.delahaye@ch-rodéz.fr; a.delahaye@ch-rodéz.fr; o.navasa@ch-rodéz.fr; p.rodriguez@ch-rodéz.fr; jeanolivier.arnaud@chru-marseille.fr; philippe.mayer@ap-hm.fr; andre.puget@ap-hm.fr; sebastien.vial@ap-hm.fr; lionel.vidal@ap-hm.fr; directiongenerale@chu-caen.fr; roupie-e@chu-caen.fr; gossieaux-e@chu-caen.fr; a.karnikian@ch-stflour.fr; direction@ch-aurillac.fr; l.caumon@ch-aurillac.fr; duchenne.jonathan@wanadoo.fr; s.dufraise@ch-aurillac.fr; al.pradel@ch-aurillac.fr; laurent.delaire@ch-angoulême.fr; mariechristine.dupuy@ch-angoulême.fr; direction.hopital@ch-angoulême.fr / herve.leon@ch-angoulême.fr; remy.loyant@ch-angoulême.fr; stephane.bouchut@ch-larochelle.fr; direction@ch-larochelle.fr; sophie.perrotin@ch-larochelle.fr; agnes.cornillault@ch-bourges.fr; isabelle.meyer@ch-bourges.fr; noelle.perier@ch-bourges.fr; beaujean@ch-tulle.fr; directeur.samu19@gmail.com; direction@ch-tulle.fr; tvergne@ch-tulle.fr; dg.chu-dijon@chu-dijon.fr; belaid.bouhemad@chu-dijon.fr; philippe.dreyfus@chu-dijon.fr; isabelle.gendre@chu-dijon.fr; claud.girard@chu-dijon.fr; benoit.letellier@ch-stbrieuc.fr; direction@ch-stbrieuc.fr; olivier.vantorre@armorsante.bzh; f.artigaut@ch-gueret.fr; v.rozain@ch-gueret.fr; b.verguet@ch-gueret.fr; pascal.dupouy@ch-perigueux.fr; patrick.hilaire@ch-perigueux.fr; dg.secretariat@ch-perigueux.fr; jean-paul.lorendeau@ch-perigueux.fr; dcanavero@chu-besancon.fr; gcapellier@chu-besancon.fr; dg@chu-besancon.fr; jmlabourey@chu-besancon.fr; direction@ch-valence.fr; esoriano@ch-valence.fr; czamour@ch-valence.fr; marie-France.bajole-laplante@chi-eureseine.fr; directeur.general@chi-eureseine.fr; patrice.large@chi-eureseine.fr; samu27.rsi@chi-eureseine.fr; rbreinlinger@ch-dreux.fr; fcoulomb@ch-dreux.fr; vjulie@ch-dreux.fr; wleblanc@ch-dreux.fr; nouredine.chahir@chu-brest.fr; philippe.elsair@chu-brest.fr; yannick.legeas@chu-brest.fr; alain.percodani@ch-ajaccio.fr; jean-luc.pesce@ch-ajaccio.fr; pascal.forcioli@ch-bastia.fr; eliane.lenziani@ch-bastia.fr; andre.decaffarelli@ch-bastia.fr; direction.generale@chu-nimes.fr; marie.chardeau@chu-nimes.fr; robert.cohendy@chu-nimes.fr; olivier.onde@chu-nimes.fr; adrien.chetioui@chu-nimes.fr; bounes.v@chu-toulouse.fr; ponties.o@chu-toulouse.fr; dg.sec@chu-toulouse.fr; m.gayard@ch-auch.fr;

direction_generale.secretariat@ch-auch.fr; jean-claude.tran@club-internet.fr; valerie.altuzarra@chu-bordeaux.fr; catherine.pradeau@chu-bordeaux.fr; philippe.revel@chu-bordeaux.fr; philippe.vigouroux@chu-bordeaux.fr; xavier.combes@chu-bordeaux.fr; x-capdevila@chu-montpellier.fr; r-dumont@chu-montpellier.fr; dg.secretariat@chu-montpellier.fr; m-sebbane@chu-montpellier.fr; christine.pichon@chu-rennes.fr; DirectionGenerale@chu-rennes.fr; louis.soulat@chu-rennes.fr; cherif.mansour@ch-chateauroux.fr; evelyne.poupet@ch-chateauroux.fr; dafco@ch-chateauroux.fr; lucie.marchais@ch-chateauroux.fr; secretaire.dg@chu-tours.fr; s.laribi@chu-tours.fr; j.berthel@chu-tours.fr; jpbrion@chu-grenoble.fr; GDebaty@chu-grenoble.fr; jgodart@chu-grenoble.fr; jhubert@chu-grenoble.fr; blavaire@chu-grenoble.fr; jean-marie.bovis@ch-mdm.fr; Christian.cataldo@ch-mdm.fr; sophie.fourcade@ch-mdm.fr; paul.kidybinski@ch-mdm.fr; eric.pierson@ch-mdm.fr; codjiam@ch-blois.fr; direction.generale@ch-blois.fr; soujadj@ch-blois.fr; nicolas.desseigne@chu-st-etienne.fr; dirgen@chuse.fr; j.christophe.bernadac@chu-st-etienne.fr; direction@ch-roanne.fr; Julien.gay@ch-roanne.fr; thomas.guerin@ch-roanne.fr; julien.allirand@ch-lepuy.fr; thierry.delmas@ch-lepuy.fr; directeur.stratsi@ch-lepuy.fr; service.direction@ch-lepuy.fr; eric.batard@chu-nantes.fr; joel.jenvrin@chu-nantes.fr; pierrick.martin@chu-nantes.fr; direction.generale@chu-nantes.fr; stephane.bathellier@chr-orleans.fr; pascal.cendrie@chr-orleans.fr; jean-robert.chevallier@chr-orleans.fr; sandrine.dessi@chr-orleans.fr; secretariat.direction@ch-cahors.fr; thierry.debreux@ch-cahors.fr; francis.teulier@ch-cahors.fr; philippe.vicente@ch-cahors.fr; delongleev@ch-agen.fr; gauchiranj@ch-agen.fr; secretariat.direction@ch-agen-nerac.fr; maillardl@ch-agen.fr; partratj@ch-agen.fr; christophequerooy@ch-mende.fr; direction@ch-mende.fr; brunollinares@ch-mende.fr; PaAnota@chu-angers.fr; YaCourjault@chu-angers.fr; cecile.jaglin@chu-angers.fr; SiLasocki@chu-angers.fr; FrTemplier@chu-angers.fr; francis.breuille@ch-stlo.fr; pascal.hazera@ch-stlo.fr; direction@ch-stlo.fr / thierry.lugbull@ch-stlo.fr; damien.sineux@ch-stlo.fr; secretariatDG@chu-reims.fr; mengelmann@chu-reims.fr; ljacquinet@chu-reims.fr; david.pillay@ch-chaumont.fr; claud-henri.tonneau@ch-chaumont.fr; vincent.morlot@ch-chaumont.fr; bichri.anis@gmail.com / samu53@chlaval.fr; didier.junca@chlaval.fr; dir.gen@chlaval.fr; p.atain-kouadio@chru-nancy.fr; jc.calvo@chru-nancy.fr; l.nace@chru-nancy.fr; i.petitjean@chru-nancy.fr; mh.philippe@chru-nancy.fr; tjousse@ch-verdun.fr; jgoeminne@ch-verdun.fr; jlouisy@ch-verdun.fr; trenaud@ch-verdun.fr; GSIMEON@ch-verdun.fr; dsio@ch-bretagne-atlantique.fr; dg@ch-bretagne-atlantique.fr; marie-line.eustache@ch-bretagne-atlantique.fr; xavier.barege@ch-bretagne-atlantique.fr; serge.ferracci@ch-bretagne-atlantique.fr; m.aussedat@chr-metz-thionville.fr; fr.braun@chr-metz-thionville.fr; m.deblock@chr-metz-thionville.fr; mo.saillard@chr-metz-thionville.fr; p.sattonnet@chr-metz-thionville.fr; direction@ch-nevers.fr; xavier.soualwlodek@ch-nevers.fr; sophie.teil@ch-nevers.fr; frederic.boiron@chru-lille.fr; patrick.goldstein@chru-lille.fr; alexis.GRZES@chru-lille.fr; alain.facon@chru-lille.fr; linda.elkhatabi@chru-lille.fr; philippe.leca@chru-lille.fr; m.belhadj@ch-beauvais.fr; directiongenerale@ch-beauvais.fr; ma.lesur@ch-beauvais.fr; t.ramaherison@ch-beauvais.fr; achatel@ch-alencon.fr; direction@ch-alencon.fr; mkoukougnon@ch-alencon.fr; pmichaux@ch-alencon.fr; samu61@ch-alencon.fr / jtrotel@ch-alencon.fr; direction@gh-artoisternois.fr; helene.deruddre@gh-artoisternois.fr; gery.hannebicque@gh-artoisternois.fr; pierre-luc.maerten@gh-artoisternois.fr; PIERRE.VALETTE@gh-artoisternois.fr; cboyer@chu-clermontferrand.fr; dgonzalez@chu-clermontferrand.fr; jschmidt@chu-clermontferrand.fr; cboyer@chu-clermontferrand.fr; internetchu@chu-clermontferrand.fr; mglanes@ch-cotabasque.fr / direction@ch-cotabasque.fr; tmokni@ch-cotabasque.fr; emuller@ch-cotabasque.fr; emoreno@ch-cotabasque.fr; bertrand.bataille@ch-pau.fr; pierre.chanseau@ch-pau.fr; sylvie.ouazan@ch-pau.fr; direction@ch-pau.fr; Cbouriat@ch-tarbes-vic.fr; gdespiau@ch-tarbes-vic.fr; slere@ch-tarbes-vic.fr; jroques@ch-tarbes-vic.fr; hchaouky@ch-tarbes-vic.fr; vincent.rouvet@ch-perpignan.fr; mickael.taine@ch-perpignan.fr; olivier.rouquet@ch-perpignan.fr; Pascal.Bilbault@chru-strasbourg.fr; christophe.gautier@chru-strasbourg.fr; francois.guerder@chru-strasbourg.fr; bertrand.jeanmougin@chru-strasbourg.fr; anne.weiss@chru-strasbourg.fr; pernotf@ghrmsa.fr; marc.noizet@ghrmsa.fr; frederique.tresch@ghrmsa.fr; corinne.krencker@ghrmsa.fr; gilles.bagou@chu-lyon.fr; veronique.smauldore@chu-lyon.fr; christian.di-filippo@chu-lyon.fr; pierre-yves.dubien@chu-lyon.fr; pierre-yves.gueugniaud@chu-lyon.fr; jeanfrancois.cicala@ch-chalon71.fr; bruno.legourd@ch-chalon71.fr; nicolas.limoge@ch-chalon71.fr; affairesgenerales@ch-lemans.fr; ccaplette@ch-lemans.fr; jlchoplin@ch-lemans.fr; fdeciron@ch-lemans.fr; slemardeley@ch-lemans.fr; jean-francois.bonnet-gonnet@ch-metropole-savoie.fr; catherine.jorioz@ch-chambery.fr; dg@ch-metropole-savoie.fr; sonia.rasle@ch-metropole-savoie.fr; Pascal.Usseglio@ch-metropole-savoie.fr; andre.pillon@ch-metropole-savoie.fr; sboudehent@ch-annecygenevois.fr; dg@ch-annecygenevois.fr; troupioz@ch-annecygenevois.fr; jean-sebastien.marx@aphp.fr; christophe.nicolai@aphp.fr; pierre.carli@aphp.fr; directeur.dsi@chu-rouen.fr; guillaume.laurent@chu-rouen.fr; philippe.roux@chu-rouen.fr; directeur.dsi@chu-rouen.fr; Sebastien.Line@chu-rouen.fr; francis.lesire@ch-havre.fr; vincent.regnault@ch-havre.fr; sec.dg@ch-havre.fr; nicolas.briole@ch-melun.fr; francois.dolveck@ch-melun.fr; dominique.peljak@ch-melun.fr; stephane.harnisch@ch-melun.fr; direction@ch-versailles.fr; SAMU78@ch-versailles.fr; orichard@ch-versailles.fr /

samu78@ch-versailles.fr; herveparis@ch-versailles.fr; farnam.faranpour@ch-niort.fr; dirch-niort@ch-niort.fr; patrick.gatin@ch-niort.fr; soufiane.kadmiry@ch-niort.fr; ammirati.christine@chu-amiens.fr; boyer.christophe@chu-amiens.fr; florek.sebastien@chu-amiens.fr; portal.danielle@chu-amiens.fr; geraldine.esteve@ch-albi.fr; serge.foursans@ch-albi.fr / direction.hopital@ch-albi.fr; Rodolphe.Maignal@ch-albi.fr; j.bixquert@ch-montauban.fr; s.cordier@ch-montauban.fr; p.mardegan@ch-montauban.fr; ic.quod@ch-montauban.fr; a.sourbes@ch-montauban.fr; laurent.bece@wanadoo.fr; francois.besnier@ch-toulon.fr; laurent.coignard@ch-toulon.fr; michel.perrot@ch-toulon.fr; aurelie.spanjaard@gmail.com; jacques.jean-noel@ch-avignon.fr; cjimenez@ch-avignon.fr; menard.benoit@ch-avignon.fr; fvirard@ch-avignon.fr; philippe.fradin@chd-vendee.fr; mathieu.goichon@chd-vendee.fr; dg@chd-vendee.fr; jean-marie.ayrault@chd-vendee.fr; Henri.DELELIS-FANIEN@chu-poitiers.fr; dg@chu-poitiers.fr; benoit.millet@chu-poitiers.fr; alexandre.andre@chu-limoges.fr; dominique.cailloce@chu-limoges.fr; jean-francois.lefebvre@chu-limoges.fr; francois.paraf@chu-limoges.fr; marc.detalance@ch-ed.fr; matthieu.dussaulx@ch-ed.fr; christophe.robert@ch-ed.fr; eric.sanzalone@ch-ed.fr; mdyani@ch-auxerre.fr; pgouin@ch-auxerre.fr; mloiseau@ch-auxerre.fr; jmmacher@chbm.fr; ga.capitani@samu91.org; guy.courgey@chsf.fr; jean-louis.boulben@aphp.fr; thomas.loeb@aphp.fr; direction.garches@aphp.fr; frederic.adnet@aphp.fr; erick.chanzy@aphp.fr; didier.frandji@aphp.fr; bertrand.godeau@aphp.fr; eric.lecarpentier@aphp.fr; didier.michel@aphp.fr; martine.orio@aphp.fr; christophe.chailloleau@aphp.fr; alexandre.aubert@ght-novo.fr; sabine.devaux@ght-novo.fr; anne-lise.lemoine@ght-novo.fr; agnes.ricard-hibon@ght-novo.fr; esther.popotte@chu-guadeloupe.fr; patrick.portecop@chu-guadeloupe.fr; jimmy.simeon@chu-guadeloupe.fr; papa.gueye@chu-martinique.fr; hossein.mehdaoui@chu-martinique.fr; laurent.villain-coquet@chu-martinique.fr; agnes.drouhin@ch-cayenne.fr; sophon.kheng@ch-cayenne.fr; pierre.sallerin@ch-cayenne.fr; david.clement@ch-cayenne.fr; b.guihard.samu974@chu-reunion.fr; paul.milon@chu-reunion.fr; f.nativel.samu974@chu-reunion.fr; c.caralp@chmayotte.fr; l.iche@chmayotte.fr

Cc : CHAMPION, Etienne (DG ARS HDF) <etienne.champion@ars.sante.fr>; COIPILET, Jean-Jacques (ARS-PDL/DG) <Jean-Jacques.COIPILET@ars.sante.fr>; DE BORT, Clara (ARS-GUYANE) <clara.debort@ars.sante.fr>; DE-MESTER, Philippe (ARS-PACA/DG) <philippe.de-mester@ars.sante.fr>; DENUX, Valérie (ARS-GUADELOUPE) <valerie.denux@ars.sante.fr>; GARDEL, Christine (ARS-NORMANDIE) <christine.gardel@ars.sante.fr>; GRALL, Jean-Yves (ARS-ARA/DIRECTION GENERALE) <Jean-Yves.GRALL@ars.sante.fr>; HABERT, Laurent (ARS-CVL) <laurent.habert@ars.sante.fr>; LADOUCKETTE, Martine (ARS-REUNION) <martine.ladoucette@ars.sante.fr>; LAFORCADE, Michel (ARS-NA/DIRECTION GENERALE) <Michel.LAFORCADE@ars.sante.fr>; LANNELONGUE, Christophe (ARS-GRANDEST/ARS ACAL/DG) <Christophe.LANNELONGUE@ars.sante.fr>; LECENNE, Marie-Hélène (ARS-CORSE/DIRECTION GENERALE) <marie-helene.lecenne@ars.sante.fr>; MULLIEZ, Stéphane (ARS-BRETAGNE/DIR-GENERALE) <Stephane.MULLIEZ@ars.sante.fr>; PRIBILE, Pierre (ARS-BFC/BFC/DG) <pierre.pribile@ars.sante.fr>; RICORDEAU, Pierre (ARS-OC/DG) <pierre.ricordeau@ars.sante.fr>; ROUSSEAU, Aurélien (ARS-IDF/DIRECTION-GENERALE/CABDIR) <Aurelien.ROUSSEAU@ars.sante.fr>; VIGUIER, Jérôme (ARS-MARTINIQUE) <jerome.viguiet@ars.sante.fr>; VOYNET, Dominique (DIRECTION MAYOTTE) <dominique.voinet@ars.sante.fr>; ACEF, Saïd (ARS-NA/DIRECTION OFFRE SOINS ET AUTONOMIE/DIRECTION) <Said.ACEF@ars.sante.fr>; ANNAHEIM-JAMET, Isabelle (ARS-CVL/DIRECTION OFFRE MEDICO-SOCIALE) <isabelle.annaheim-jamet@ars.sante.fr>; BILGER, Isabelle (ARS-IDF/OSMS/POLE-MEDICOSOC-DIR) <isabelle.bilger@ars.sante.fr>; CARITAS, Marie (ARS-REUNION) <marie.caritas@ars.sante.fr>; CHRISTOPHE, Edith (ARS-GRANDEST/ARS ACAL/DA) <Edith.CHRISTOPHE@ars.sante.fr>; DUPERRAY, Pascal (ARS-PDL) <Pascal.DUPERRAY@ars.sante.fr>; GAUTHIER, Dominique (ARS-PACA/DOMS) <Dominique.GAUTHIER@ars.sante.fr>; GLABI, Raphaël (ARS-ARA/DIRECTION HANDICAP ET GRAND AGE/ORGANISATION DE L'OFFRE) <Raphael.GLABI@ars.sante.fr>; LADOUCKETTE, Martine (ARS-REUNION) <martine.ladoucette@ars.sante.fr>; LAFORCADE, Michel (ARS-NA/DIRECTION GENERALE) <Michel.LAFORCADE@ars.sante.fr>; LE GALL, Audrey (ARS-MARTINIQUE/DOMS/PH) <Audrey.LEGALL@ars.sante.fr>; LEQUEUX, Sylvain (ARS-HDF) <Sylvain.LEQUEUX@ars.sante.fr>; LOCCA, Laurence (ARS-BRETAGNE/DD-ARS-22/DIRECTION) <laurence.locca@ars.sante.fr>; MAGNAVACCA, Joseph (ARS-CORSE/DSPMS) <Joseph.MAGNAVACCA@ars.sante.fr>; MARIE-LOUISE, Erique (ARS-MAYOTTE/DELEGATION-MAYOTTE) <Erique.MARIE-LOUISE@ars.sante.fr>; MARTINET, Régine (ARS-OC/DOSA/MEDICO-SOCIAL) <Regine.MARTINET@ars.sante.fr>; MARTY, Didier (ARS-IDF/OSMS/POLE-MEDICOSOC-DIR) <Didier.MARTY@ars.sante.fr>; MORDELET, Manon (ARS-GUYANE) <manon.mordelet@ars.sante.fr>; PATRIAT, Damien (ARS-BFC/BFC/DA) <Damien.PATRIAT@ars.sante.fr>; PENHOUE, Dominique (ARS-BRETAGNE/DCTP) <Dominique.PENHOUE@ars.sante.fr>; PRIBILE, Pierre (ARS-BFC/BFC/DG) <pierre.pribile@ars.sante.fr>; PRUDHOMMEAUX, Bertrand (ARS-OC/DOSA) <bertrand.prudhommeaux@ars.sante.fr>; QUEVERUE, Aline (ARS-HDF/SG) <Aline.QUEVERUE@ars.sante.fr>; RENIA, Patrice (ARS-GUADELOUPE) <Patrice.RENIA@ars.sante.fr>; SALOMON, Patricia (ARS-PDL)

<Patricia.SALOMON@ars.sante.fr>; SCHERB, Brigitte (ARS-GUADELOUPE/POLE OFFRE DE SANTE) <brigitte.scherb@ars.sante.fr>; SERVAT, Martine (ARS-REUNION) <martine.servat@ars.sante.fr>; THUAL, Régis (ARS-REUNION/DELEGATION-REUNION/OFFRE-DE-SOINS) <regis.thual@ars.sante.fr>; JULIENNE, Katia (DGOS/DIRECTION/DIR) <katia.julienne@sante.gouv.fr>; DECOOPMAN, Stéphanie (DGOS/DIRECTION/DIR) <stephanie.decoopman@sante.gouv.fr>; ESCALON, Sylvie (DGOS) <sylvie.escalon@sante.gouv.fr>; HEGOBURU, Anne (DGOS/SOUS-DIR REGULATION OFFRE SOINS/R) <Anne.HEGOBURU@sante.gouv.fr>; JACQUET, Marie-Anne (DGOS/SOUS-DIR PILOTAGE PERFORMANCE/PF) <Marie-Anne.JACQUET@sante.gouv.fr>; PHILIPPE, Jean-Marc (DGS/VSS) <Jean-Marc.PHILIPPE@sante.gouv.fr>; CHARESTAN, Pierre (DGOS/DIRECTION/DIR) <pierre.charestan@sante.gouv.fr>; COURREGES, Cécile (IGAS/INSPECTANTS) <cecile.courreges@igas.gouv.fr>; VERGIER, Elsa (DGOS/SOUS-DIR REGULATION OFFRE SOINS/R2) <elsa.vergier@sante.gouv.fr>; LE GLOAN, Caroline (DGOS/SOUS-DIR PILOTAGE PERFORMANCE/PF5) <Caroline.LEGLOAN@sante.gouv.fr>; PREVOT, Annie (ASIP) <annie.prevot@sante.gouv.fr>; UGUEN, Mikael (ASIP) <mikael.uguen@sante.gouv.fr>; RICHARD, Emmanuel (ASIP) <Emmanuel.RICHARD@sante.gouv.fr>; LETOURNEAU, Laura (SGMCAS) <laura.letourneau@sante.gouv.fr>; DESAILLY-CHANSOIN, Marie-Ange (IGAS/INSPECTANTS) <Marie-Ange.DESAILLY-CHANSOIN@igas.gouv.fr>; MARTY, Marion (IGAS/INSPECTANTS) <marion.marty@igas.gouv.fr>; ROHRBACH LAURENT (CNAM / Paris) <laurent.rohrbach@assurance-maladie.fr>; ROUILLEAULT DELPHINE (CNAM / Paris) <delphine.rouilleault@assurance-maladie.fr>; PEIX PIERRE (CNAM / Paris) <pierre.peix@assurance-maladie.fr>; LORNE SANDRINE (CNAM / Paris) <sandrine.lorne@assurance-maladie.fr>

Objet : IMPORTANT COVID 19 : organisation des SAMU et mise en place d'une plateforme CNAM

Bonjour,

Pour faire face aux dernières évolutions de la situation, de nouvelles recommandations ont été décidées en ce qui concerne les modalités d'organisation des SAMU-centre 15 pour la prise en charge des appels liés au Covid-19, en lien avec les acteurs de ville.

Les consignes au public pour l'utilisation des numéros d'urgence vont évoluer, de manière à privilégier avant tout le contact avec le médecin traitant ou un autre médecin de ville et à ne solliciter les SAMU-centre 15 qu'en cas d'urgence ou en l'absence de médecin traitant ou d'autre médecin accessible.

Toutefois, les SAMU-centre 15 devraient continuer à recevoir un volume très conséquent et croissant d'appels, sans qu'ils soient nécessairement urgents, notamment en provenance de patients sans médecin traitant ou dont le médecin traitant est indisponible. Une organisation dédiée est donc préconisée, articulée entre le SAMU-Centre 15 et une nouvelle plateforme téléphonique de l'Assurance maladie.

Il s'agit d'abord de renforcer les SAMU-centre 15 en mobilisant tous les professionnels médicaux et non médicaux susceptibles d'y apporter un appui et en développant l'entraide régionale ainsi qu'en organisant, après un décroché rapide de premier niveau, une orientation immédiate des appels vers une « filière » dédiée Covid-19 au sein du SAMU-Centre 15.

Ensuite, une nouvelle plateforme téléphonique est mise en place par l'Assurance maladie pour orienter les patients régulés par le SAMU-centre 15 vers des professionnels de ville. Sur la base d'un recensement actuellement en cours des professionnels (médecins généralistes et infirmiers) volontaires ou disponibles pour prendre en charge davantage de patients, la plateforme assurera la mise en relation du patient selon sa localisation vers un professionnel à même d'assurer une consultation, une téléconsultation ou un suivi à domicile. Cette plateforme administrative dédiée au traitement des demandes non urgentes en lien avec le Covid-19 ne sera pas accessible directement par le public mais uniquement sur transfert d'appel depuis le SAMU-centre 15, après régulation et identification du besoin d'accès à une ressource médicale ou infirmière en ville.

La plateforme devrait être opérationnelle dès demain. Elle fonctionnera en journée en semaine. Le numéro de contact, qui est déjà en état de fonctionnement avec une messagerie vocale de manière à permettre les tests, sera le **09 72 72 99 09**.

Vous trouverez joint à ce mail une fiche qui détaille ces recommandations.

Il est demandé à l'ensemble des DSI :

- **De procéder dès aujourd'hui à un test de transfert d'appel** depuis le centre de réception et de régulation des appels de votre établissement vers la nouvelle plateforme Assurance maladie (n° 09 72 72 99 09).
- **De contacter le service de l'Assurance maladie responsable de la mise en place de la plateforme** (pfs.cnam@assurance-maladie.fr) pour confirmer le bon fonctionnement du transfert d'appel dans votre SAMU, ou pour toute question technique ou demande d'appui dans la mise en place de ce transfert d'appel.

Par ailleurs, il est important d'identifier les impacts techniques du transfert d'appels du Centre-15 vers la plateforme de l'Assurance maladie. En effet, le transfert d'appels va engendrer une augmentation de la charge des infrastructures téléphoniques à 2 niveaux :

- L'appel entrant est maintenu tant que l'appel n'a pas été raccroché par le « répondant » de la plateforme Assurance maladie ;
- Pour transférer l'appel vers la plateforme, un appel sortant est mobilisé en sus de l'appel entrant.

Dans ce contexte et considérant la très forte hausse du nombre d'appels déjà liée à la crise actuelle, **il vous est demandé de vérifier avec vos DSI la capacité des infrastructures téléphoniques**. Dans l'hypothèse où vous considérez que ces infrastructures téléphoniques doivent être augmentées, la DGOS peut vous appuyer pour mobiliser les opérateurs de télécommunications OBS ou SFR en priorité.

Pour toute question ou demande de précision sur ces nouvelles organisations à mettre en place ainsi que pour une éventuelle demande d'appui pour l'augmentation de vos capacités téléphoniques, la DGOS se tient à votre disposition. Le bureau R2 assurera la coordination avec les autres bureaux compétents. Vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : dgos-R2@sante.gouv.fr.

Nous reviendrons vers vous pour vous confirmer la date et l'heure précise de mise en service de la plateforme à partir de laquelle il vous sera possible d'effectuer les transferts d'appel, ainsi que ses horaires de fonctionnement.

Nous vous remercions de votre mobilisation remarquable dans cette période exceptionnelle et restons à votre disposition en cas de besoin.

Cordialement,

Katia Julienne
Directrice générale de l'offre de soins



**DIRECTION
GÉNÉRALE
DE L'OFFRE
DE SOINS**

Coronavirus : il existe des gestes simples pour vous protéger et protéger votre entourage



Se laver les mains
très régulièrement



Tousser ou éternuer dans
son coude ou dans un mouchoir



Utiliser des mouchoirs
à usage unique



Saluer sans se serrer la main,
éviter les embrassades

Les ministères sociaux agissent pour un développement durable.

Préserveons l'environnement : n'imprimons que si nécessaire !