

LE SERVICE D'ACCÈS AUX SOINS : FOIRE AUX QUESTIONS

SOMMAIRE

Questions générales

p. 3

- Qu'est-ce que le service d'accès aux soins ?
- Le SAS existe-t-il dans toute la France ?
- Le SAS est-il joignable 7 jours sur 7 et 24h sur 24 ?
- Quel numéro composer pour joindre le SAS ?
- Dans quel cas dois-je faire appel au SAS ?
- Que propose le SAS comme solution de prise en charge ?
- Le SAS est-il différent du SAMU ?
- Le SAS est-il différent de la PDSA (3966, 116 117...) ?

Je suis un patient

p. 4

- Le Service d'accès aux soins est-il payant ?
- Lorsque j'appelle le SAS, qui me répond ?
- Si ma situation est jugée grave, que se passe-t-il ?
- Le médecin me propose un rendez-vous avec un médecin généraliste libéral :
 - Quel est le délai entre la prise de rendez-vous et le rendez-vous ?
 - Le rendez-vous est-il programmé à proximité de mon lieu de résidence ?
 - Le rendez-vous pris avec le médecin est-il payant ?
 - Est-il possible de refuser un rendez-vous ?
- Si mon état s'aggrave avant le rendez-vous, que dois-je faire ?
- Le médecin me propose une prescription médicale :
 - La prescription est-elle payante ?
 - Comment vais-je la recevoir ?
 - Puis-je aller dans n'importe quelle pharmacie ?
 - Vais-je devoir payer mes médicaments ?
 - Le médecin pourra-t-il me proposer d'autres solutions ?
 - Puis-je appeler pour des soins dentaires ?

LE SERVICE D'ACCES AUX SOINS : FOIRE AUX QUESTIONS



SOMMAIRE



Je suis un professionnel de santé

p. 6

- Qui compose l'équipe médicale du SAS ?
- Qui sont les médecins régulateurs des soins non programmés ?
- Puis-je faire appel au SAS si j'ai des questions pour un patient ?
- **Je souhaite être médecin régulateur**
 - Quelles sont les spécialités médicales autorisées à faire de la régulation de soins non programmés ?
 - Dois-je faire une formation spécifique complémentaire ?
 - Quels sont les horaires de régulation ?
 - Quelles sont mes obligations ?
 - Avec qui vais-je travailler ?
 - Où vais-je travailler ?
 - Quels outils sont mis à disposition ?
 - Quelle offre de soins puis-je proposer aux patients ?
 - Quelles sont les modalités de rémunération ?
 - Qui porte la responsabilité de la régulation ?
 - Avec qui prendre contact pour m'inscrire sur la liste des régulateurs ?
- **Je souhaite être médecin effecteur**
 - Quelles sont les spécialités médicales concernées par les soins non programmés ?
 - Ya t-il des plages horaires imposées ?
 - Quelles sont mes obligations ?
 - Combien les consultations sont-elles rémunérées ?
 - Comment les régulateurs du SAS me contactent-ils pour la prise de rendez-vous ?
 - La téléconsultation est-elle possible ?
 - Avec qui prendre contact pour m'inscrire sur la liste des effecteurs ?
 - Est-ce que vous voyez mon tout agenda ?
 - Est-ce que je dois vous réserver des créneaux ?
 - Où trouver des informations / poser des questions ?
 - Je ne veux pas être sollicité par le SAS, que faire ?
 - C'est quoi ProSanteConnect ?



Questions générales

- **Qu'est-ce que le service d'accès aux soins**

Le service d'accès aux soins est un centre d'accueil téléphonique pour la population.

Ainsi après un bref entretien avec un professionnel de santé l'appelant peut se voir proposer un conseil médical, une consultation non programmée en ville (ou téléconsultation) ou l'accès direct à un service d'urgence.

Une situation urgente peut aussi bénéficier de la régulation par le SAMU.

- **Le SAS existe-t-il dans toute la France ?**

Les SAS sont en cours de création dans tous les départements d'ici 2024.

- **Le SAS est-il joignable 7 jours sur 7 et 24h sur 24 ?**

Le SAS est joignable 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 en composant le 15.

- **Quel numéro faut-il composer pour joindre le SAS ?**

Pour joindre le SAS, composer le 15.

- **Dans quel cas dois-je faire appel au SAS ?**

Vous pouvez appeler lorsque vous avez besoin d'un médecin mais ne parvenez pas à en trouver.

- **Que propose le SAS comme solution de prise en charge ?**

Les médecins régulateurs du SAS orientent les patients vers la prise en charge la plus adaptée :

- Conseil médical simple
- Téléprescription si besoin ;
- Contact du médecin traitant si le patient en dispose ;
- Consultation médicale avec un médecin généraliste ;
- Consultation au sein du service d'urgences le plus proche ;
- Gestion de l'appel par le SAMU ;

- **Le SAS est-il différent du SAMU ?**

Le SAS est composé du SAMU pour les appels urgents et de médecins généralistes libéraux pour une régulation des soins non programmés.

- **Le SAS est-il différent de la PDSA (3966, 116 117...) ?**

Le SAS est complémentaire de la PDSA aux horaires d'ouverture des cabinets libéraux.

○ Je suis un patient ...

- **Le Service d'Accès aux Soins est-il payant ?**

Le SAS est un service d'appel gratuit. Si l'appel donne lieu à la programmation d'une consultation médicale, la consultation médicale sera facturée au tarif en vigueur et pris en charge par votre couverture assurance maladie et votre régime complémentaire.

- **Lorsque j'appelle le SAS, qui me répond ?**

Lorsqu'on appelle le SAS, c'est un assistant de régulation médicale qui répond. Cet assistant identifie le caractère urgent ou non de l'appel et le transfère à un médecin.

- **Si ma situation est jugée grave que se passe-t-il ?**

Si votre situation est jugée grave, elle sera gérée par le SAMU.

- ***Le médecin me propose un rendez-vous avec un médecin généraliste libéral***

- **Quel est le délai entre la prise de rendez-vous et le rendez-vous ?**

Le médecin détermine le délai adapté à votre situation (48h maximum).

- **Le rendez-vous est-il programmé à proximité de mon lieu de résidence ?**

Si votre médecin traitant n'est pas disponible, le SAS proposera une consultation à proximité (dans la limite des médecins disponibles).

- **Le rendez-vous pris avec le médecin est-il payant ?**

Le rendez-vous est au même tarif qu'une consultation médicale et remboursée sur les mêmes bases par la sécurité sociale et votre complémentaire santé.

- **Est-il possible de refuser un rendez-vous de soin non-programmé ?**

Oui, vous avez la possibilité de refuser un rendez-vous.

- **Si mon état s'aggrave avant le rendez-vous, que dois-je faire ?**

Rappelez le SAS, si votre situation est jugée grave elle sera gérée par le SAMU.

○ Je suis un patient ...

- **Le médecin me propose une prescription médicale :**

- La prescription est-elle payante ?

Non, la prescription est gratuite.

- Comment vais-je la recevoir ?

Le médecin transmettra la prescription à la pharmacie de votre choix (ou à celle de garde).

- Puis-je aller dans n'importe quelle pharmacie ?

Vous pouvez demander que la prescription soit envoyée à la pharmacie de votre choix. En période de garde, la pharmacie de garde vous sera indiquée par le médecin du SAS.

- Vais-je devoir payer mes médicaments ?

Vos médicaments seront pris en charge selon les modalités habituelles. Un reste à charge peut vous être demandé selon les remboursements appliqués par votre mutuelle.

- **Le médecin peut-il me proposer d'autres solutions ?**

Le médecin peut vous proposer différentes prises en charge selon votre état de santé : conseil médical simple, conseil et prescription médicale, consultation chez un médecin généraliste (si possible votre médecin traitant), renvoi vers un centre de soins, consultation spécialisée, adressage aux urgences... Il peut aussi estimer que votre situation relève de l'urgence médicale et transférer votre appel au SAMU.

- **Puis je appeler pour des soins dentaires ?**

Oui, vous pouvez appeler pour tous types de soins médicaux.



Je suis un professionnel de santé ...

- **Qui compose l'équipe médicale du SAS ?**

L'équipe du SAS est composée de médecins régulateurs hospitaliers de l'Aide Médicale Urgente (AMU) et de médecins libéraux des Soins Non Programmés (SNP) ;

L'équipe est complétée par les assistants de régulation médicale (ARM) qui décrochent les appels et les distribuent aux médecins ainsi que par les opérateurs de soins non programmés (OSNP) qui appuient les médecins régulateurs des SNP dans la mise en œuvre du parcours de soins retenu.

- **Qui sont les médecins régulateurs des Soins Non Programmés ?**

Les médecins régulateurs sont des médecins généralistes libéraux.

- **Puis-je faire appel au SAS si j'ai des questions pour un patient ?**

Pas pour l'instant.

- **Je souhaite être médecin régulateur ...**

- Quelles sont les spécialités médicales autorisées à faire de la régulation de soins non programmés ?

Les régulateurs des soins non programmés sont des médecins généralistes inscrits au tableau du conseil de l'ordre du département où ils régulent.

- Dois-je faire une formation spécifique complémentaire ?

Aucune formation médicale complémentaire n'est obligatoire pour participer à la régulation des Soins Non Programmés. Il vous sera proposé de réaliser une période de tutorat avec un autre médecin régulateur pour découvrir l'activité.

- Quels sont les horaires de régulation ?

Les médecins libéraux se relaient pour réguler en permanence. L'ARMLSNP 31 gère le planning du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 12h (hors PDSA) en fractionnant ces plages (8h/14h et 14h/20h actuellement).

- Quelles sont mes obligations ?

Votre mission est de répondre à chacun des appels et proposer la prise en charge la plus adaptée au patient. Cette activité est exclusive de toute autre.

- Avec qui vais-je travailler ?

Les médecins régulateurs sont appuyés par des opérateurs de soins non programmés (OSNP) dans la mise en œuvre du parcours de soins retenu. Ils travaillent également avec le SAMU.

- Où vais-je travailler ?

La régulation se déroule dans les locaux du SAMU.



Je suis un professionnel de santé ...

○ Quels outils sont mis à disposition ?

Les régulateurs ont à leur disposition les outils de communication du SAMU (téléphones, ordinateurs, logiciels...). Les OSNP utilisent également sas.sante.fr pour organiser les consultations.

○ Quelle offre de soins puis-je proposer aux patients ?

En tant que médecin régulateur, vous pouvez proposer plusieurs solutions au patient :

- ✓ Le conseil médical simple ;
- ✓ La prescription médicale ;
- ✓ La prise de rendez-vous avec un médecin généraliste ;
- ✓ La programmation d'une visite à domicile par un médecin généraliste ;
- ✓ L'orientation vers un service hospitalier (urgences, service spécialisé) ;
- ✓ Le recours téléphonique à un infirmier psychiatrique.

○ Quelles sont les modalités de rémunération ?

Les médecins régulateurs sont rémunérés 100€ de l'heure (honoraires conventionnels versés par la CPAM).

○ Qui porte la responsabilité de la régulation ?

La régulation est un acte médical. La responsabilité est portée par le régulateur et sur le plan organisationnel par l'entité juridique qui porte le SAS.

○ Avec qui prendre contact pour m'inscrire sur la liste des régulateurs ?

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter le Dr Cyrille Chaugne, président de l'ARMLSNP 31 : cyrillechaugne@gmail.com.

Je souhaite être médecin effecteur...

○ Quelles sont les spécialités médicales concernées par les soins-non-programmés ?

Les demandes concernent majoritairement la médecine générale.

○ Y a-t-il des plages horaires imposées ?

Le médecin effecteur indique ses disponibilités, sans contraintes, via sas.sante.fr et peut les modifier à tout moment.

○ Quelles sont mes obligations ?

Le médecin effecteur peut librement refuser un patient proposé par le SAS.

Je suis un professionnel de santé ...

○ Combien les consultations sont-elles rémunérées ?

Les consultations sont rémunérées au tarif conventionnel avec un supplément de 15€ (*hors médecin traitant, pour 20 cotation maximum /semaine). Les médecins volontaires pour être sollicités mêmes lorsque leurs agendas n'affichent pas de créneaux disponibles bénéficient d'un forfait annuel de 1400€ (**avenant 9 de la convention assurance maladie).

Médecin effecteur

Un patient envoyé par le SAS ?	Volontaire pour que le SAS vous propose des patients à tous moments (hors PDSA) ?
+15€ /consult.	1400€ /an
Consultation hors médecin traitant avec l'indicateur U et le code SNP *	Indicateur 8 du forfait structure, si volontaire dans sas.sante.fr ET agenda visible **

○ Comment les régulateurs du SAS me contactent-ils pour la prise de rendez-vous ?

Les opérateurs du SAS vous proposeront des patients via votre solution de réservation de rendez-vous ou en téléphonant au numéro de votre choix.

○ La téléconsultation est-elle possible ?

Oui, une téléconsultation peut être proposée aux patients.

○ Avec qui prendre contact pour m'inscrire sur la liste des effecteurs ?

Pour vous inscrire, connectez-vous sur sas.sante.fr avec votre carte CPS et cocher la case « je participe au SAS ».

○ Est-ce que vous voyez mon tout agenda ?

Le SAS ne voit pas votre activité, seulement les créneaux disponibles dans les 48h et n'a pas de droits spéciaux pour réserver : il suit les consignes données dans votre agenda.

○ Est-ce que je dois vous réserver des créneaux ?

Le SAS utilise les créneaux « publics », vous n'avez pas à bloquer des créneaux pour le SAS. Les médecins s'étant déclarés volontaires sur sas.sante.fr peuvent indiquer lors des appels du SAS s'ils sont disponibles ou non et quand (sans justification à donner).



Je suis un professionnel de santé ...

○ Où trouver des informations / poser des questions ?

Vous pouvez vous connecter sur sas.sante.fr avec votre carte CPS. Vous y trouverez un espace de formation, une FAQ et un formulaire pour adresser vos questions à l'association de régulation.

○ Je ne veux pas être sollicité par le SAS, que faire ?

Le SAS n'utilise que les créneaux que vous proposez sur internet et suit les consignes données dans votre agenda. A moins d'être volontaire, vous ne serez pas sollicité hors de ces créneaux.

Si toutefois vous ne souhaitez jamais recevoir de patient par l'intermédiaire du SAS, vous pouvez bloquer l'affichage de vos disponibilités en cochant la case dédiée sur sas.sante.fr.

○ C'est quoi ProSanteConnect ?

ProSanteConnect vous permet de vous connecter à sas.sante.fr avec votre carte CPS sans formalités préalables.