

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Lyon, le 6 février 2023

LE SERVICE D'ACCÈS AUX SOINS (SAS) EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES, UN PREMIER BILAN POSITIF.

Le 19 janvier dernier, l'Agence régionale de santé Auvergne-Rhône-Alpes en lien avec l'Assurance Maladie a organisé un temps d'échange régional sur le déploiement des SAS en conviant les représentants des établissements siège de SAMU, de la médecine de ville pour chaque département ainsi que différents acteurs régionaux¹.

Le SAS : un nouveau modèle de prise en charge des patients

Lancé dans le cadre du Pacte de refondation des urgences en 2019 et réaffirmé lors du Ségur de la santé en 2020, le service d'accès aux soins (SAS) est un élément clé du nouveau modèle de prise en charge des patients.

Fondé sur un partenariat ville/hôpital, le SAS est un service accessible à tous par téléphone. **Il permet d'apporter une réponse 24h/24 et 7j/7 à toute demande de soins urgents ou non programmés.** Il vise à réduire les inégalités sociales et territoriales de santé, et à renforcer encore davantage la structuration territoriale des soins, la coordination ville-hôpital et le développement de l'exercice coordonné.

Concrètement, toute personne ayant un besoin de santé urgent ou n'ayant pas de médecin traitant disponible et nécessitant un soin rapidement (dans les 48h), peut accéder à distance à un professionnel de santé. Celui-ci lui proposera un conseil ou l'orientera selon son état :

- vers une consultation non programmée ;
- vers un service d'urgences d'un hôpital ;
- ou déclenchera une intervention d'une ambulance voire d'un service mobile d'urgence et de réanimation (Smur).

En Auvergne-Rhône-Alpes, retour d'expérience de trois sites pilotes

Dès 2021, le ministère chargé de la santé a retenu 22 sites pilotes pour déployer le SAS en France dont 3 dans notre région : l'Isère, le Rhône et la Savoie, le SAS du Rhône étant le premier à ouvrir en France.

¹GCS Sara : Groupement de coopération sanitaire système d'information santé en Auvergne-Rhône-Alpes (GCS Sara), l'Union régionale des professionnels de santé (URPS), le conseil régional de l'Ordre des médecins, le réseau régional des urgences (GCS urg ARA), le Groupement régional des centres de santé (GRCS), la Fédération des maisons de santé (Femasaura), les représentants des usagers).

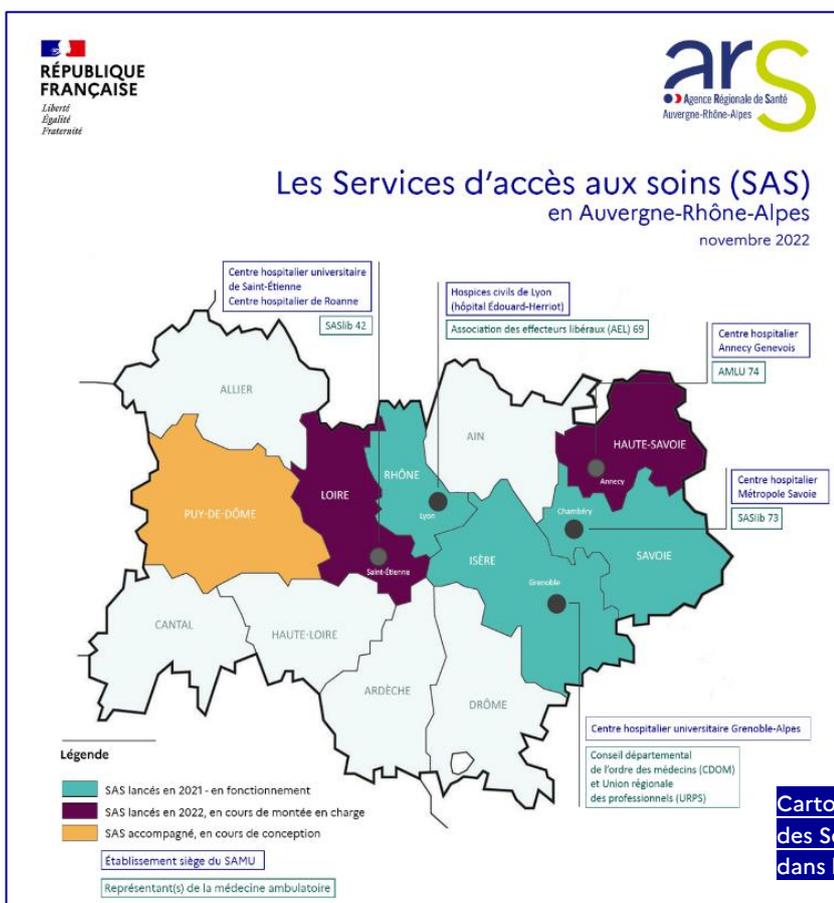
Après presque deux ans de fonctionnement, le retour d'expérience de ces 3 Services d'accès aux soins a permis de mettre en évidence :

- **L'importance du co-portage** et d'une gouvernance équilibrée ville-hôpital ;
- La nécessité de **créer des associations départementales** de médecine générale qui regroupent l'activité de régulation H24 et la réponse apportée au patient par les praticiens libéraux en ville
- **La plus-value apportée par une coordination libérale**, clé de voûte de l'organisation du secteur ambulatoire
- **L'importance du volet communication qui ne doit pas être sous-estimé** entre la médecine ambulatoire et l'hôpital en premier lieu, en amont de la constitution du SAS. Certains SAS par ailleurs ont créé un site web à destination des professionnels de santé.

D'un point de vue opérationnel, il ressort de ces premières mises en service :

- **Une montée en charge de l'activité** aussi bien pour les assistants de régulation médicale (ARM), les régulateurs de médecine générale mais aussi de l'aide médicale urgente (AMU). Un constat à nuancer avec le renfort des postes d'ARM mais aussi la création d'un nouveau métier, celui des opérateurs de soins non programmés (OSNP). Grâce à eux, on peut noter une amélioration du taux de décroché d'appels qui a pour conséquence une répercussion positive sur l'accueil de l'utilisateur.
- **Une visibilité en temps réel des disponibilités** des médecins pouvant proposer une consultation en moins de 48h et une prise directe de rendez-vous, grâce à la plate-forme numérique nationale.

En 2022, l'implantation de SAS dans deux autres départements de la région



La Loire et la Haute-Savoie sont les deux départements dans lesquels les SAS sont dorénavant opérationnels depuis 2022. Dans le Puy de Dôme, un SAS sera bientôt opérationnel, il est pour le moment en cours de conception.

En 2023, la généralisation des SAS sera effective dans chaque département.

Dans ce cadre, l'Agence régionale de santé Auvergne-Rhône-Alpes ainsi que les CPAM, seront attentives quant aux accompagnements qui pourraient être demandés par les nouveaux porteurs. L'objectif visé étant de les aider dans la construction de ces dispositifs.

Cartographie de l'implantation des Services d'accès aux soins dans la région Auvergne-Rhône-Alpes

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter notre site internet :

[Le Service d'accès aux soins \(SAS\) | Agence régionale de santé Auvergne-Rhône-Alpes \(sante.fr\)](https://sante.fr)

Contact presse

Direction des relations publiques et de la communication
Service presse : 04 27 86 55 55
ars-ara-presse@ars.sante.fr

ARS Auvergne-Rhône-Alpes
241 rue Garibaldi
CS 93 383
Lyon cedex 03