

## DOSSIER DE PRESSE



EN SEMAINE  
APRÈS 20H

LE WEEK-END  
à partir de 12h

UN JOUR FÉRIÉ

VOTRE NOUVEAU NUMÉRO DE  
MÉDECIN GÉNÉRALISTE DE GARDE

**116-117**

NUMÉRO GRATUIT JOIGNABLE EN NORMANDIE

EN CAS D'URGENCE VITALE,  
APPELEZ LE 15

LE NOUVEAU NUMÉRO POUR JOINDRE  
UN MÉDECIN GÉNÉRALISTE DE GARDE  
EN NORMANDIE

mercredi 5 avril 2017

# SOMMAIRE

**1. 116 - 117, un service médical téléphonique plus lisible pour les usagers**

**2. 116 - 117, un service médical accessible partout en Normandie**

**3. 116 - 117, opérationnel en Normandie, région pilote pour le dispositif national**

**4. Le dispositif en bref**

**5. Les outils de relai**

## **1. 116-117, un service médical téléphonique plus lisible pour les usagers**

Comment faire face à la poussée de fièvre d'un enfant au milieu de la nuit ? Où trouver un médecin un dimanche après-midi ? S'informer est encore plus difficile lorsqu'on est malade : c'est, en effet, précisément à ce moment-là qu'on subit le plus durement la complexité du système.

Aujourd'hui, la multiplicité des numéros d'appels permettant d'accéder au médecin généraliste de garde nuit à la lisibilité du dispositif de permanence des soins ambulatoires, plus communément appelée « médecine de garde. »

Pour que le service rendu aux usagers du système de santé soit plus clair, et donc plus efficace, dans la région Normandie, le choix a été fait de retenir le **116-117** pour solliciter un conseil médical aux heures de fermeture des cabinets médicaux.

**A partir du 4 avril 2017, les usagers normands ou les personnes de passage dans la région pourront ainsi joindre un médecin en semaine, après 20h, le week-end à partir de samedi midi et les jours fériés au même numéro : le 116-117.**

## **2. 116-117, un service médical accessible partout en Normandie**

Gratuit pour l'appelant, le **116-117** apporte une réponse médicale adaptée à leur situation :

- un conseil médical,
- l'orientation vers un médecin généraliste ou une maison médicale de garde,
- la prise en charge sans délai par les services de l'aide médicale urgente (SAMU) si nécessaire.

En cas de doute ou de question sur l'état de santé, le médecin généraliste du **116-117** conseille, oriente et rassure le patient la nuit, le week-end ou les jours fériés.

En journée, durant la semaine, le **116-117** n'est pas accessible puisqu'il n'a pas vocation à se substituer aux consultations assurées dans les cabinets médicaux.

**En cas de doute sur la gravité de la situation ou suspicion d'une urgence vitale, le 15 reste et restera le numéro à composer.**

### **3. 116-117 opérationnel en Normandie, région pilote pour le dispositif national**

Dans le cadre de la loi de modernisation de notre système de santé, le ministère des Affaires sociales et de la Santé a souhaité en mettre en place un numéro d'appel harmonisé sur tout le territoire, facilement mémorisable, pour entrer en contact avec un médecin de garde.

C'est en application de cette loi que le **116-117** est mis en œuvre en Normandie, à compter du 4 avril 2017. Il est également opérationnel en Corse et dans les Pays-de-la-Loire.

D'ici fin 2017, la permanence des soins ambulatoires sera accessible par un même numéro téléphonique partout en France : **le 116-117**, en semaine après 20h00, le week-end à partir de samedi midi et les jours fériés.

Une campagne d'information est déployée auprès des professionnels de santé et des acteurs de la permanence des soins ambulatoires de la région pour faire connaître ce numéro auprès des usagers du système de santé.

## 4. Les outils de relai

### Dispositif complet

**116-117** MON NOUVEAU NUMÉRO DE MÉDECIN GÉNÉRALISTE DE GARDE  
NUMÉRO GRATUIT JOIGNABLE EN NORMANDIE

### DANS QUEL CAS COMPOSER LE 116-117 ?

Lorsque le cabinet de mon médecin est fermé :

- j'ai besoin d'un conseil ou d'un avis médical;
- j'ai un doute sur mon état de santé et je souhaite être orienté vers la solution médicale la plus adaptée;
- j'ai des symptômes qui me semblent nécessiter une consultation médicale ou une visite à domicile.

EN CAS D'URGENCE VITALE, JE COMPOSE LE 15

### QUAND PUIS-JE COMPOSER LE 116-117 ?



### LE 116 117, COMMENT ÇA MARCHE ?

Un opérateur me répond et ouvre un dossier, évalue la nature de l'appel et me met en relation avec un médecin.



Celui-ci prend l'appel; il m'écoute, me conseille et m'oriente vers la solution adaptée à mon état de santé.



Une décision médicale est mise en œuvre :



→ prescription en lien avec la pharmacie de garde



→ orientation vers un cabinet ou une maison médicale de garde



→ visite à domicile d'un médecin généraliste de garde

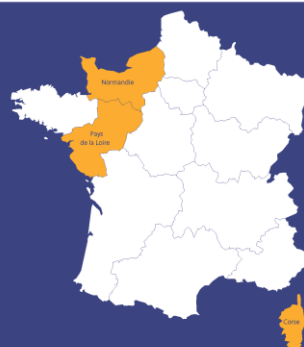


→ envoi d'un véhicule de secours si urgence

**OÙ**  
COMPOSER  
LE 116 117 ?

Dès avril 2017

D'ici fin 2017



**Une affichette** destinée aux lieux d'accueil des usagers du système de santé. Un bandeau web, une bannière web et des visuels réseaux sociaux pour relayer l'information sur les sites d'information santé.

**BESOIN DE L'AVIS URGENT D'UN MÉDECIN GÉNÉRALISTE**

EN SEMAINE APRÈS 20H — LE WEEK-END à partir de 12h — UN JOUR FÉRIÉ

**APPELEZ LE**



**116-117**  
NUMÉRO GRATUIT JOIGNABLE EN NORMANDIE

VOTRE NOUVEAU NUMÉRO DE  
MÉDECIN GÉNÉRALISTE DE GARDE

**IL Y A TOUJOURS UN MÉDECIN GÉNÉRALISTE  
À VOTRE ÉCOUTE POUR VOUS CONSEILLER  
ET VOUS ORIENTER.**

**EN CAS D'URGENCE VITALE,  
APPELEZ LE 15**

**ars**  
Agence Régionale de Santé  
Normandie



MINISTÈRE  
DES AFFAIRES SOCIALES  
ET DE LA SANTÉ

## Bandeau web



# VOTRE NOUVEAU NUMÉRO DE MÉDECIN GÉNÉRALISTE DE GARDE

En semaine après 20h, le week-end à partir de 12h et les jours fériés

## Bannière web

<p><b>MALADE</b></p> <p>↓</p>	<p><b>MALADE</b></p> <p>↓</p> <p>EN SEMAINE APRÈS 20H</p> <p>↓</p>	<p><b>MALADE</b></p> <p>↓</p> <p>EN SEMAINE APRÈS 20H</p> <p>↓</p> <p>LE WEEK-END À PARTIR DU SAMEDI 12H</p> <p>↓</p>
<p><b>MALADE</b></p> <p>↓</p> <p>EN SEMAINE APRÈS 20H</p> <p>↓</p> <p>LE WEEK-END À PARTIR DU SAMEDI 12H</p> <p>↓</p> <p>UN JOUR FÉRIÉ</p> <p>↓</p>	<p>APPELEZ LE</p> <p><b>116117</b> NUMÉRO GRATUIT JOIGNABLE DANS VOTRE RÉGION</p>	<p><b>116117</b> NUMÉRO GRATUIT JOIGNABLE DANS VOTRE RÉGION</p> <p>VOTRE NOUVEAU NUMÉRO DE MÉDECINE DE GARDE</p>
<p><b>116117</b> NUMÉRO GRATUIT JOIGNABLE DANS VOTRE RÉGION</p> <p>IL Y A TOUJOURS UN MÉDECIN À VOTRE ÉCOUTE POUR VOUS CONSEILLER ET VOUS ORIENTER</p>	<p><b>116117</b> NUMÉRO GRATUIT JOIGNABLE DANS VOTRE RÉGION</p> <p>EN CAS D'URGENCE VITALE, APPELEZ LE 15</p>	<p>ars Agence Régionale de Santé Normandie</p> <p>LIBERTÉ • ÉGALITÉ • FRATERNITÉ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ</p>

## Visuels pour les réseaux sociaux


**116117** MON NOUVEAU NUMÉRO DE MÉDECINE DE GARDE  
NUMÉRO GRATUIT JOIGNABLE DANS VOTRE RÉGION

**LORSQUE LE CABINET DE MON MÉDECIN EST FERMÉ :**

- besoin d'un avis médical
- un doute sur mon état de santé
- des symptômes semblant nécessiter une consultation ou une visite à domicile




**EN CAS D'URGENCE VITALE, JE COMPOSE LE 15**

@MinSocialSante | facebook.com/MinistereSocialSante | www.social-sante.gouv.fr

 Ministère des Affaires sociales et de la Santé


**116117** MON NOUVEAU NUMÉRO DE MÉDECINE DE GARDE  
NUMÉRO GRATUIT JOIGNABLE DANS VOTRE RÉGION

**QUAND PUIS-JE COMPOSER LE 116 117 ?**

-  LE SOIR APRÈS 20H
-  LE WEEK-END À PARTIR DE SAMEDI 12H
-  LES JOURS FÉRIÉS

**EN CAS D'URGENCE VITALE, JE COMPOSE LE 15**

@MinSocialSante | facebook.com/MinistereSocialSante | www.social-sante.gouv.fr

 Ministère des Affaires sociales et de la Santé



# 116117 MON NOUVEAU NUMÉRO DE MÉDECINE DE GARDE

NUMÉRO GRATUIT JOIGNABLE DANS VOTRE RÉGION

## LE 116 117, COMMENT ÇA MARCHE ?

Un opérateur me répond et **ouvre un dossier, évalue la nature de l'appel et me met en relation** avec un médecin.



Celui-ci prend l'appel; **il m'écoute, me conseille et m'oriente** vers la solution adaptée à mon état de santé.



### Une décision médicale est mise en œuvre :



prescription en lien avec la pharmacie de garde



orientation vers un cabinet ou une maison médicale de garde



visite à domicile d'un médecin de garde



envoi d'un véhicule de secours si urgence



**EN CAS D'URGENCE VITALE, JE COMPOSE LE 15**

[@MinSocialSante](#) | [facebook.com/MinistereSocialSante](#) | [www.social-sante.gouv.fr](#)



Ministère des Affaires sociales et de la Santé


**116117** MON NOUVEAU NUMÉRO DE MÉDECINE DE GARDE  
NUMÉRO GRATUIT JOIGNABLE DANS VOTRE RÉGION

**où**  
**COMPOSER**  
**LE 116 117 ?**

Dès **avril 2017**

D'ici fin **2017**

**EN CAS D'URGENCE VITALE, JE COMPOSE LE 15**



@MinSocialSante | facebook.com/MinistereSocialSante | www.social-sante.gouv.fr

Ministère des Affaires sociales  
et de la Santé

---

## Contact presse

Hélène Landeau,- T. 02 31 70 97 62  
Sandrine Gautier - T. 02 32 18 31 61 Port. 06 47 07 32 17

[ars-normandie-communication@ars.sante.fr](mailto:ars-normandie-communication@ars.sante.fr)

Les informations recueillies par le service communication font l'objet d'un traitement informatique destiné à la diffusion de communiqués de presse aux médias. Les données sont conservées tant que le média sollicite l'ARS. Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant au Correspondant Informatique et Libertés ⇨ [ars-normandie-juridique@ars.sante.fr](mailto:ars-normandie-juridique@ars.sante.fr)