



Intervention parlementaire. Réponse du Conseil-exécutif

N° de l'intervention : 244-2019
Type d'intervention : Interpellation
Motion ayant valeur de directive : ☐
N° d'affaire : 2019.RRGR.292

Déposée le : 11.09.2019

Motion de groupe : Non
Motion de commission : Non
Déposée par : Schneider (Biel/Bienne, UDC) (porte-parole)

Cosignataires : 0

Urgence demandée : Non
Urgence accordée :

N° d'ACE : 47/2020 du 22 janvier 2020
Direction : Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration
Classification : –

Ärztefon – un modèle pour le canton de Berne aussi ?

A Zurich, il est possible de bénéficier gratuitement de conseils médicaux en passant par un numéro d'appel 0800. D'après les médias, plus de 120 000 personnes ont recouru à ce service (Ärztefon) l'an dernier. Souvent, les questions portaient sur des médicaments, des douleurs au dos, la fièvre chez les enfants, des morsures de tiques ou des maux de dents.

Financé par les pouvoirs publics, ce service permet d'orienter les patient-e-s : à l'issue d'un bref entretien, les collaborateurs-trices qui réceptionnent les appels décident à qui doivent s'adresser leurs interlocuteurs-trices : à leur médecin de famille, à un-e spécialiste ou à une pharmacie.

Si la personne n'est quasiment plus en mesure de se déplacer, ils lui envoient un-e urgentiste à la maison, ou appellent une ambulance lorsque le problème médical semble vital. « Ärztefon » peut contacter immédiatement le 144. Grâce à cette première aide/ces renseignements, des visites de médecin ou à l'hôpital peuvent être évitées et les coûts de santé réduits.

Le Conseil-exécutif est prié de répondre aux questions suivantes :

1. Existe-t-il un service similaire dans le canton de Berne ?
2. Si ce n'est pas le cas : le canton de Berne pourrait-il lui aussi avoir recours à l'option « Ärztefon » ?

3. Dans l'affirmative : serait-il possible de transposer à Berne le modèle zurichois « Ärztefon », ou pourrait-on mettre en œuvre un tel service d'une autre manière (par exemple dans le cadre d'une collaboration avec les cantons voisins) ?

Réponse du Conseil-exécutif

Point 1

Oui, il existe un service similaire dans le canton de Berne, appelé Medphone SA. Celui-ci est actif au-delà des frontières cantonales, mais ne couvre pas l'ensemble du territoire bernois, car certains cercles médicaux et groupes de service de garde n'y sont pas rattachés.

Ärztefon (Zurich)

Par convention de prestations cantonale du 1^{er} janvier 2018, le canton de Zurich et ses communes ont mandaté la Société des médecins du canton de Zurich (*Ärztegesellschaft des Kantons Zürich, AGZ*) pour une durée de cinq ans en vue de mettre en place et d'organiser un service de triage des urgences pour l'ensemble du canton. La centrale Ärztefon (www.aerztefon.ch) est joignable 365 jours par an, 24 heures sur 24, au numéro gratuit 0800 33 66 55. Sa mise en œuvre opérationnelle a été déléguée à *AGZ Support AG*, une société anonyme créée au printemps 2015 et détenue à 100 pour cent par l'AGZ.

Outre Ärztefon (urgences médicales et dentaires ainsi que prestations des pharmacies de garde dans l'ensemble du canton de Zurich), il existe un service de consultation téléphonique payant pour les urgences pédiatriques, joignable 365 jours par an, 24 heures sur 24. Dénommé **Kispiphone**, il fournit ses prestations dans plusieurs cantons, y compris dans celui de Berne.

A noter que l'organisation du service des urgences dans le canton de Zurich, qui repose sur la loi cantonale sur la santé publique, est par ailleurs fixée dans un règlement détaillé édicté par l'assemblée des délégués de l'AGZ.

Medphone (Berne)

La centrale d'appels d'urgence Medphone SA (www.medphone.ch), créée à l'initiative de la Société des médecins du canton de Berne et détenue à 100 pour cent par le corps médical, est à la disposition de la population bernoise depuis 2004.

Les cercles médicaux et les différents groupes de service de garde sont libres d'y recourir ou non. Ainsi, seules les régions dans lesquelles les médecins sont affiliés à Medphone SA disposent d'un numéro d'urgence unique. Dans le reste du canton, soit il existe d'autres numéros d'urgence, soit les médecins sont joignables individuellement à leur cabinet.

Actuellement, 15 groupes de service de garde sur un total de 26 sont rattachés à Medphone dans le canton de Berne, ce qui représente une couverture d'environ deux tiers de son territoire et de sa population.

La centrale Medphone est financée par les contributions des membres du corps médical et de la patientèle (numéro payant à 3,23 francs la minute), ainsi que par les prestations de services

fournies à des tiers (planification des urgences, prestations de médecine du travail, etc.). Le canton a participé au financement de Medphone à hauteur de 100 000 francs en 2007 et de 200 000 francs par an de 2008 à 2017. Cette subvention a été supprimée dans le cadre du programme d'allègement 2018¹, ou plutôt n'a pas été reconduite, car il avait été convenu par contrat que le prestataire Medphone devait présenter une stratégie détaillant la manière dont il pouvait poursuivre ses activités sans subvention cantonale. Or aucune stratégie n'a été remise.

Toutefois, en raison des difficultés croissantes au niveau de la couverture en soins, et plus particulièrement de l'organisation du service des urgences dans les régions rurales périphériques du canton, la centrale Medphone SA a été informée qu'elle pouvait le cas échéant déposer une nouvelle demande de financement, fondée sur un plan d'affaires détaillé. Ce dernier doit présenter comment Medphone s'insère dans l'organisation du paysage des urgences bernoises, en collaboration avec le corps médical et les autres prestataires de ce domaine, tout en retenant que l'objectif principal consiste à garantir une couverture en soins sur l'ensemble du territoire cantonal. Il conviendrait également de clarifier dans quelle mesure les taxes d'exemption dont s'acquittent les médecins qui ne participent pas au service des urgences sont affectées au financement de Medphone ou pourraient l'être à l'avenir.

Numéro d'urgence unique

Le Conseil-exécutif reste favorable à l'existence d'un numéro unique pour toutes les urgences médicales (à l'exception des urgences pédiatriques prises en charge par Kispiphone). Toutefois, selon la loi sur la santé publique, l'organisation du service d'urgences ambulatoires est du ressort du corps médical ou de ses associations professionnelles cantonales ou régionales. Il incombe donc à la Société des médecins du canton de Berne de veiller à ce que les prestations de Medphone SA, sa filiale, soient utilisées sur l'ensemble du territoire cantonal.

Pour que le canton puisse exiger un numéro d'urgence unique sur l'ensemble de son territoire, il faudrait modifier la loi sur la santé publique.

Point 3

En principe, les organisations gérant des numéros d'urgence peuvent exercer leurs activités dans plusieurs cantons (comme Medphone), voire à l'échelle nationale. Un rattachement du canton de Berne au service zurichois Ärztefon, une fusion entre ce dernier et Medphone ou toute autre combinaison sont généralement envisageables si le corps médical, ses associations professionnelles et ses filiales le jugent souhaitable. Pour le canton de Berne, il importe que l'ensemble de ses régions disposent d'un numéro unique dans les deux langues officielles en pour toutes les urgences, à l'exception éventuellement des cas de pédiatrie actuellement traités par Kispiphone.

Destinataire

- Grand Conseil

¹ Programme d'allègement 2018 (PA 2018) - Rapport du Conseil-exécutif au Grand Conseil du 28 juin 2017, <https://www.fin.be.ch/fin/fr/index/finanzen/finanzen/finanzplanung/projekte/ep2018.assetref/dam/documents/FIN/GS/fr/fpl-ep2018-bericht-fr.pdf>