

Service d'Accès aux Soins : mieux comprendre un dispositif clé pour l'accès aux soins dans le Puy-de-Dôme

Déployé dans le Puy-de-Dôme depuis fin 2023, le Service d'Accès aux Soins (SAS) constitue un dispositif clé pour améliorer l'orientation des patients. Porté par le CHU de Clermont-Ferrand et l'association SAS 63 ambulatoire et financé par l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, il s'appuie sur une coopération renforcée entre l'hôpital et la médecine de ville afin d'apporter une réponse médicale rapide et adaptée, avec l'orientation la plus efficiente.

Un dispositif pensé pour simplifier le parcours des patients

Le SAS répond à une réalité bien connue : lorsqu'un problème de santé survient, il n'est pas toujours évident de savoir à qui s'adresser, en particulier lorsque le médecin traitant n'est pas disponible.

Il repose sur une régulation médicale partagée entre le SAMU, en charge des urgences vitales et la médecine libérale, mobilisée pour les situations d'urgence ressentie. Grâce à un numéro unique, le **15**, chaque appelant bénéficie d'une première évaluation par un assistant de régulation médicale, puis d'une orientation vers la réponse la plus adaptée.

Cette organisation distingue clairement les urgences vitales, prises en charge par le SAMU, des urgences ressenties, relevant du SAS. En cas de doute sur la gravité, l'appel au 15 ne doit jamais être différé. Pour des symptômes bénins et récents, le premier réflexe doit rester le recours au médecin traitant ou aux solutions de proximité. Lorsque ces solutions ne sont pas accessibles, le SAS prend le relais en garantissant une orientation adaptée.

Une réponse graduée et coordonnée sur tout le territoire

Le SAS mobilise un maillage complet de professionnels de santé du département : médecins généralistes, pédiatres, infirmiers, sages-femmes, maisons de santé pluriprofessionnelles, centres de santé et centres de soins non programmés.

En fonction de l'évaluation médicale, plusieurs solutions peuvent être proposées. Dans la majorité des cas, une réponse sous forme de conseil médical est apportée. Si nécessaire, le patient peut être orienté vers une consultation de soins non programmés, en cabinet, en maison de santé pluriprofessionnelle ou en centre dédié, ou, lorsque la situation l'exige, vers les urgences ou un moyen de secours.

Cette organisation permet de désengorger les services d'urgences, en les réservant aux situations les plus graves, tout en renforçant la continuité des soins pour les patients.

Un cadre national affirmé et structurant

Le SAS est l'une des mesures emblématiques du Pacte de refondation des urgences, confirmé lors du Ségur de la santé.

Inscrit dans le Code de la santé publique (loi du 26 avril 2021) et encadré par le décret du 14 juin 2024, il vise à harmoniser la régulation des soins non programmés partout en France.

La convention médicale 2024-2029 et la charte nationale de bonnes pratiques rappellent l'importance de cette régulation, de la traçabilité et de l'adaptation fine aux réalités territoriales.

Quelques chiffres, en 2025 :

- 246 professionnels sont engagés dans le dispositif
- 167 115 appels régulés par la médecine libérale sur les horaires SAS
- 358 743 appels traités SAS + permanence des soins ambulatoire (PDSA) soit la nuit, les week-ends et les jours fériés
- 16 007 orientations vers soins de ville
- 4 011 visites à domicile, réalisées par des médecins ou des infirmiers, notamment via le service infirmier d'orientation (SIO)

CONTACT PRESSE

Alice Papon-Vidal, chargée de communication

04 73 75 10 48 ou 06 84 44 19 96

Toute demande presse ou interview de professionnels du CHU doit être adressée uniquement au service communication via l'adresse suivante :
communication@chu-clermontferrand.fr