



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Présidence du Conseil d'Etat
Chancellerie - IVS

Präsidium des Staatsrates
Kanzlei - IVS



SMVS / VSÄG
Société Médicale du Valais
Walliser Ärztgesellschaft

COMMUNIQUÉ POUR LES MÉDIAS

29 juin 2020

Régulation médicale adulte

Un service nouvellement assuré 24h/24 et 7j/7 par Medi24

Suite aux problèmes de la relève médicale en Valais, le Département de la santé, des affaires sociales et de la culture (DSSC) et la Société Médicale du Valais (SMVS) ont décidé d'externaliser la régulation médicale adulte auprès de Medi24. Dès le 1^{er} juillet 2020, les conseils médicaux de la ligne 0900 144 033 seront assurés 24h/24 et 7j/7 par des soignants et des médecins du centre de consultations télémédicales Medi24. Jusqu'ici dispensés en français et en allemand, ils seront désormais également donnés en anglais et italien. Medi24 assure également la gestion de la ligne téléphonique pédiatrique mise en place fin 2019 en Valais.

La régulation médicale a vu le jour en 2007 par le biais d'une collaboration étroite entre la Société Médicale du Valais et le Service de la santé publique. Ce sont près de 24'000 appels par an qui sont régulés par des médecins (la nuit, le week-end et les jours fériés) et des régulateurs d'urgences sanitaires de la centrale 144 (la journée).

A l'heure actuelle, ce système fait face à de grands défis et il devient difficile de garantir son fonctionnement de manière optimale. Les principales difficultés rencontrées vont de l'impossibilité de disposer d'un médecin bilingue en tout temps, à la complexité pour les régulateurs de la centrale 144 d'orienter des patients dont la situation ne justifie pas le recours à un engagement du dispositif préhospitalier urgent, en passant par le défi de remplir les plannings pour certaines périodes de l'année.

Cette situation a conduit le Service de la santé publique et la SMVS à mener une réflexion sur l'extension de leur collaboration avec Medi24, basée sur l'expérience de la ligne téléphonique pédiatrique (0900 144 027). En effet, depuis le mois de novembre 2019, les appels de la ligne pédiatrique sont traités par cette société, en quatre langues, à satisfaction de tous les acteurs du domaine et de la population valaisanne. Depuis le 1^{er} mai dernier, ce service est accessible 24h/24 et 7j/7.

Cette collaboration avec Medi24 permettra d'assurer que l'externalisation de la régulation médicale adulte soit également garantie. Les prestations offertes par Medi24 répondent à des exigences de qualité, de protection des données et de formation de son personnel. Des adaptations ont pu être négociées par les responsables de la commission de la garde de la SMVS afin que les prestations correspondent aux besoins du terrain. Dès le 1^{er} juillet 2020, ces prestations seront à disposition de la population valaisanne 24h/24 et 7j/7, et non plus uniquement les soirées, nuits, week-ends et jours fériés. Le service sera délivré en français et allemand comme jusqu'à présent, mais aussi en anglais et italien, ce qui constitue un avantage supplémentaire important pour les acteurs touristiques de notre canton et les hôtes qui y résident. Comme c'était déjà le cas, le prix est de 2 francs la minute,



mais au maximum 30.50 francs par appel. Ce tarif est identique à celui de la ligne pédiatrique.

Personnes de contact

Esther Waeber-Kalbermatten, cheffe du DSSC, 079 248 07 80

Victor Fournier, chef du Service de la santé publique, 078 722 38 83

Dr. med. Monique Lehky Hagen, présidente de la SMVS, 076 417 67 19

Dr. med. René Blumenthal, président Commission de la Garde SMVS, 079 224 81 39

Dr. med. Jean-Marc Bellagamba, directeur de l'OCVS, 079 707 16 88