

Le 26 Mars 2020

LIGNES DIRECTRICES REGIONALES EN AMBULATOIRE SITES DE SOINS ORGANISES COVID 19 (SOC)

Fiche Pratique

Le soutien à la mise en place de filières/flux dédiés au sein de **Sites de soins Organisés COVID 19 (SOC)** et de **Centres Ambulatoires Dédiés exclusifs Covid-19 (CAD)** dans la région Bretagne répond aux besoins des professionnels d'organiser des locaux et des procédures permettant d'isoler la prise en charge des patients potentiellement infectés et d'éviter la propagation du virus dans les structures de soins habituelles qui ne sont pas organisées pour les patients COVID 19.

1. OBJECTIFS D'UN SITE DE SOINS ORGANISE COVID 19

- Organiser une filière COVID 19 pour leur patientèle et la population du territoire sans médecin traitant ou dont le médecin est dans l'incapacité de les prendre en charge
- Poursuivre la prise en charge des patients du site nécessitant des soins courants nécessaires.

2. ORGANISATION DE LA FILIERE DE SOINS

- Les cabinets médicaux, les ESP, les MSP, les centres de santé, ... organisés pour gérer leurs patients suspects COVID 19 et non COVID (double flux, horaires de consultations dédiées COVID 19, personnel d'accueil, ...), **prennent en charge les patients en priorité.**
- Les cabinets médicaux et structures pluri-professionnels s'organisent pour être en capacité de recevoir leur **patientèle** symptomatique et sont volontaires pour prendre en charge des personnes symptomatiques hors patientèle ((double flux, horaires de consultations dédiées COVID 19, personnel d'accueil, ...). Ce sont les **Sites de soins Organisés COVID 19 (SOC)**.
- Les structures ambulatoires dans l'incapacité matérielle de prendre en charge les patients COVID 19 suspects privilégient l'accueil de leurs patients non COVID 19 et orientent les patients suspects vers le **Site de soins Organisé COVID 19 (SOC)** le plus proche.
- En cas d'absence, d'insuffisance ou de débordement du SOC COVID 19 en terme d'activité, le médecin traitant oriente le patient vers le **Centre Ambulatoire Dédié COVID 19**

3. L'ACCES AU SITE DE SOINS ORGANISE COVID 19

- Le Site de soins Organisé COVID 19 est **régulé**. Selon les organisations en place, le patient est orienté :
 - par le médecin traitant qui exerce au sein d'une structure ambulatoire qui est dans l'incapacité de prendre en charge un patient COVID 19 suspect
 - par le 15, notamment pour les patients sans médecin traitant ou médecin traitant indisponible
 - par la plateforme nationale de l'assurance maladie, en délestage du centre 15 pour orienter le patient
 - par SOS médecins dans les pôles urbains si saturation de l'activité

- Les coordonnées du Site de soins Organisé COVID 19 sont transmises aux structures de soins ambulatoires du territoire qu'il dessert, aux centres ambulatoires dédiés, au centre 15 et à la plateforme de l'assurance maladie.

Les coordonnées sont remises au patient par l'orienteur.

Les coordonnées du Site soins Organisé COVID 19 ne sont pas publiques, afin d'éviter que les patients ne se déplacent directement ou appellent pour un autre motif que des symptômes COVID 19.

Si l'appel provient du patient en direct, 2 possibilités :

- Le Site de soins Organisé COVID 19 s'assure que le patient n'a pas de médecin traitant en capacité de le prendre en charge
- Si absence de médecin traitant ou médecin traitant indisponible, le Site Organisé COVID fixe un rendez-vous au patient
- En cas de signes de gravité, le Site de soins Organisé COVID 19 appelle le 15 pour évaluation et orientation du patient
- Si le patient doit être hospitalisé, un transport sanitaire est mobilisé par le centre 15

Outils de régulation et d'orientation :

- Pour les Sites de soins Organisés COVID 19, comme pour les Centre Ambulatoire Dédié COVID 19 et tous les médecins traitants :
 - Ressources identifiées par l'ARS, en capacité de prendre en charge des patients symptomatiques COVID 19 : les cabinets de MG organisés pour leur patientèle, les Sites de soins Organisés COVID 19
 - La ligne dédiée du 15 pour les professionnels de santé
 - Une ligne vers le service d'infectiologie du CHU du territoire
- Pour le Centre 15 :
 - Ressources identifiées par l'ARS, en capacité de prendre en charge des patients symptomatiques COVID 19 : les cabinets de MG organisés pour leur patientèle, les Sites de soins Organisés COVID 19 et les CAD
 - Agenda partagé pour limiter le nombre de patients sur site du Centre de Consultation Dédié
 - Numéro de la plateforme de l'Assurance Maladie

4. L'ACCUEIL ET LA PRISE EN CHARGE

- Toute prise en charge de patients symptomatiques ou non doit faire l'objet préalable d'un appel téléphonique pour :
 - Connaître les motifs de la demande
 - Convenir d'un horaire de RDV
 - Proposer un format de consultation adapté à la demande de soins (téléconsultation, consultation ou visites)

Important : en cas de signes de difficultés respiratoires aiguës, le centre 15 doit être appelé

- **La téléconsultation est privilégiée** pour les patients symptomatiques : les acteurs régionaux (ARS, Assurance Maladie, GCS e-Santé, URPS Médecins Libéraux et Infirmiers) vous proposent d'utiliser un **outil régional gratuit** :
 - E-KERMED : solution de visioconférence médicale régionale : <https://www.e-kerved.bzh/>
- **En cas de consultation**
 - Toute personne symptomatique entrant dans un cabinet doit être muni d'un masque et doit se laver les mains en entrant
 - Pas de contact entre patients (espacement des sièges dans les salles d'attente)
 - Pas de contact avec les supports (poignée de porte notamment, retirer magazines, jouets des salles d'attente,)
 - Équipements de protection
 - Distanciation sociale

- **Prise en charge**
 - Accueil avec recueil des premières informations pour les patients hors patientèle
 - Le médecin examine le patient et vérifie la présence des signes de gravité
 - Si le patient présente des signes de gravité, appel du 15 pour évaluation et décision orientation
 - Si le patient peut retourner à domicile :
 - Prescription du traitement symptomatique et si besoin arrêt de travail
 - Conseils d'hygiène à domicile (avec point de vigilance supplémentaire quand le patient n'est pas seul).
 - Vérification des moyens possibles de suivi à domicile : Tél portable, adresse mail, téléconsultation, phoning, vérification de son cadre de vie (entourage familial – possibilité de suivi par tierce personne – absence de personne à risque à domicile)

- **Organisation du retour et du suivi à domicile :**
 - S'assurer de la bonne compréhension des consignes remises
 - Auto-surveillance du patient et/ou par son entourage et rappels téléphoniques si situation évolue défavorablement ;
 - Si patient hors patientèle, Information du médecin traitant pour organiser le suivi à domicile
 - Si patientèle ou personne sans médecin traitant, selon la situation :
 - Maintien à domicile avec suivi médical (contact téléphonique, télé suivi, téléconsultation), selon une fréquence définie par le médecin lors de la consultation initiale ;
 - Suivi renforcé à domicile : télésuivi par un infirmier diplômé d'État (IDE), en complément du suivi médical, en privilégiant la vidéo transmission.
 - NB : Si votre patient ne dispose pas d'une IDE à domicile, un service de mise en relation, soutenue par l'URPS IDEL, vous est proposé : <https://www.inzee.care/>
 - Mise en place d'une hospitalisation à domicile (HAD)
 - Dans les territoires où un Dispositif d'appui à la coordination est en capacité d'aider dans le suivi des patients à domicile, le Site de soins Organisés COVID 19 informe le DAC du retour à domicile des patients, en même temps qu'il informe le médecin traitant
 - Un outil de télésurveillance des patients à domicile sera mis à disposition début avril. Le principe : le patient répond quotidiennement à un auto-questionnaire qui génère des alertes transmises au professionnel ciblé

- **Portage à domicile de médicaments et produits de santé sur prescription médicale** pour les personnes socialement isolées, présentant un risque élevé face à la maladie. Un service de la Croix Rouge Française associée à la Fédération des Syndicats pharmaceutiques de France peut intervenir :
 - Les personnes éligibles formulent une demande de portage de médicaments en spécifiant le nom de leur pharmacien traitant qui dispose de leur dossier et de l'ordonnance médicale au numéro suivant (non surtaxé) : 09 70 28 30 00, actif de 8H à 20H, 7 jours sur 7.
 - La Croix-Rouge appelle le pharmacien indiqué par le bénéficiaire afin qu'il prépare l'ordonnance et précise l'éventuel reste à charge.
 - Le personnel de la Croix-Rouge se rend à la pharmacie pour récupérer les médicaments qui lui sont remis par le pharmacien sous paquet scellé.
 - En cas de reste à charge, le pharmacien remet au personnel de la Croix-Rouge un ticket de caisse joint au paquet scellé. Le cas échéant, le reste à charge sera avancé au pharmacien par le personnel de la Croix-Rouge.

- **Remontées hebdomadaires à l'ARS, via un lien qui sera mis à disposition :**
 - Données de veille sanitaire et d'activité
 - Remontée des stocks d'équipement de protection

5. Fonctionnement, équipement

Equipement :

- De protection : masques, lunettes, blouses, gants, SHA ...
- Téléphonique, informatique, logiciel dédié, connexion WIFI sécurisée, visio/caméra ordinateur pour téléconsultations

Ressources humaines nécessaires aux fonctions suivantes :

- Standard
- Accueil, pré-tri, premiers recueils d'informations en santé
- Médicales (TLC, Consultations)
- Organisation du retour à domicile
- Mise en place des conditions de suivi à domicile (lien médecin traitant, consignes au patient, auto-surveillance, contacts utiles, ...)
- Organisation du suivi à domicile en l'absence de médecin traitant

Locaux et environnement

- Préconisations d'organisation en ordre de priorité :
 1. Des cabinets (bâtiments) de consultation distincts pour les patients symptomatiques et asymptomatiques
 2. Une structure commune avec des salles de consultation différenciées pour les patients symptomatiques et asymptomatiques (avec entrée et sortie différenciées COVID / non COVID au sein du bâtiment si possible)
 3. Une structure et des salles de consultations communes = plages horaires de consultation différenciées sur la journée (MATIN asymptomatiques / APRES-MIDI symptomatiques par exemple)
- Une signalétique adaptée : un circuit fléché avec entrée et sortie différenciée
- Si possible et selon l'organisation pour faire respecter la distanciation sociale, Parking dédié à proximité immédiate de façon à permettre l'attente des patients dans leurs véhicules

Procédures d'hygiène

- En cas de secrétariat physique, prévoir un plexiglas pour protéger le personnel
- Le patient entre le moins possible en contact avec poignées de porte
- Lavage des mains au savon ou au soluté hydro-alcoolique
- Blouse (à laver tous les soirs ou à remplacer) ou tenue spécifique à mettre en arrivant au centre et à retirer avant de repartir pour lavage
- Désinfection du bureau et de la table d'examen après chaque passage.
- Bio désinfection 1 à 2 fois par jour
- Elimination des déchets contaminés ou susceptibles d'être contaminés selon la filière classique

Avis du HCSP du 19 mars : les données de l'inactivation thermique du SARS-CoV-2 (cycle de 30 min à 60°C, voire 90 °C), les couples température/temps prévus par les règles d'hygiénisation des composts lors des opérations de compostage des biodéchets peuvent s'appliquer

Financement

- Rémunération des professionnels de santé :
 - Facturation à l'acte des consultations médicales, éventuellement en B2 dégradé si pas de carte vitale
 - Si le lieu de consultation est installé dans un lieu non équipé (ex gymnase ou salle des fêtes), traitement des facturations sous la forme de tableaux recensant les actes réalisés avec les informations utiles pour que les CPAM déclenchent les paiements (comme pour la PDSA). Les CPAM préciseront le circuit de récupération de ces tableaux.
 - Consultations médicales prises en charge à 100%.
 - Facturation possible d'un acte d'infirmier libéral qui viendrait en accompagnement de la consultation par le médecin généraliste : alignement sur l'acte d'accompagnement à la téléconsultation (TLL – 12 euros)
- Une contribution financière forfaitaire sera allouée par l'ARS pour couvrir une partie du fonctionnement, sur la base des besoins non couverts remontés par les SOC COVID 19 (identifier la structure juridique qui recevra ce financement qui peut être une association de professionnels de santé déjà constituée assurant la gestion comptable)

• RÔLE DES PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Chaque partenaire du territoire sur lequel s'implante le SOC facilite son installation et son fonctionnement et plus particulièrement :

- **La structure porteuse :**
 - Fait part à la délégation départementale de l'ARS du niveau d'avancement et de ses besoins potentiels.
 - Est identifiée comme SOC pour le 15, les médecins traitants du territoire, les CAD

- **Le centre hospitalier le plus proche :**
 - Organise avec le SOC le parcours du patient nécessitant une hospitalisation (SAU ? Service spécialisé, ? Appel systématique 15 ?...)
 - Propose ou met en lien une expertise en infectiologie
 - Informe le médecin traitant du retour à domicile des patients hospitalisés (si ES COVID 19 ou ES d'aval pour patients COVID 19) et le DAC s'il dessert le territoire
 - Si besoin exprimé par le SOC COVID 19, vient si possible en soutien pour le tri et l'élimination des déchets et met à disposition dans la mesure de ses capacités des équipements médicaux et de protection

- **L'ARS :**
 - Met à disposition des outils sur son site internet : signalétique, consignes patients, aides au diagnostic, outils de suivi, téléconsultation, ...
 - Assure l'approvisionnement en protections
 - Facilite le recensement des renforts et la mise en relation
 - Accompagne financièrement les SOC selon une forfaitisation, en fonction des besoins non couverts

- **Les URPS :**
 - Accompagnent et mettent à dispositions des fiches de protocole, de suivi, kit pratique d'utilisation de différents outils

- **Les Ordres professionnels**
 - Facilitent l'exercice et sécurisent juridiquement l'exercice les professionnels de santé en renfort dans les SOC (ex remplaçants, retraités, ...),
 - Facilitent la mise en relation entre les renforts proposés et les besoins des SOC.

- **La CPAM :**
 - Sur demande du 15, oriente via la plateforme dédiée les patients sans médecin traitant, vers un médecin généraliste recensé ou un Site de soins Organisés COVID 19 ou un Centre Ambulatoire Dédié.
 - Assure la rémunération de l'activité des professionnels de santé dans les SOC
 - Facilite l'informatisation des locaux si besoin

- **Les collectivités territoriales**, dont les Mairies, sont des acteurs facilitateurs dans la mise en place et le fonctionnement des SOC notamment pour :
 - Certains équipements et l'informatisation de locaux
 - Le nettoyage et la désinfection des locaux,
 - Le prêt de véhicule pour des équipes soignantes mobiles se mettant en place.

Pour toute question ou pour toute demande pour organiser un Site de soins Organisé COVID 19, Veuillez contacter la Délégation Départementale ARS de votre Territoire.