

# ACCÈS AUX SOINS - BESOIN URGENT ET NON PROGRAMMÉ



Patient.e en demande de Soins Non Programmés  
(patient sans médecin traitant ou médecin indisponible)

Tel 15 et/ou le SAS  
Régulation, recherche de solution

Prend contact avec  
un secrétariat  
médical

Se présente  
spontanément dans  
une pharmacie



Trouver une orientation et limiter le recours  
aux urgences



## **Régulation:**

Régulation et orientation par le 15 ou le SAS si besoin selon le caractère d'urgence.



## **Procédure de demande d'intervention d'un médecin du territoire :**

Les secrétariats médicaux ou les pharmaciens ont la possibilité d'orienter via **une demande d'intervention** d'un médecin du territoire par l'interface CITANA (ex- InzeeCare).



## **Prise en charge par un professionnel de santé dans le cadre d'un protocole de délégation de tâche en cas de suspicion de cystite ou de lombalgie aiguë:**

Les secrétariats médicaux ou les pharmaciens ont la possibilité d'orienter vers un professionnel habilité et formé au protocole: pharmaciens et infirmiers pour la cystite, kinés pour la lombalgie aiguë.

## PROCÉDURES

### DEMANDE D'INTERVENTION POUR UN SOIN NON PROGRAMMÉS

Rôles des orienteurs et des effecteurs



## PROCÉDURES

### La demande d'intervention d'un médecin

- orienteurs: Pharmaciens, secrétariats
- effecteurs: médecins volontaires du territoire

### ORIENTEURS:

La secrétaire médicale, le pharmacien peut orienter et déclencher la demande via le logiciel Citana (ex InzeeCare)

==> en amont, je crée mon compte via <https://app.citana.fr/>

==> une fois mon compte validé par la CPTS, je peux adresser ma demande d'intervention en renseignant les coordonnées du patient, le motif de consultation. Voir la procédure en [vidéo ici](#)

### EFFECTEURS:

Les médecins du territoire volontaires et inscrits sur Citana (ex Inzee Care) peuvent prendre en charge ces demandes de soins non programmés. Lorsqu'une demande d'intervention est lancée, ils reçoivent alors une notification.

#### Je suis effecteur:

en amont,

==> Je crée mon compte via <https://app.citana.fr/>



==> Je télécharge l'application mobile. Depuis votre smartphone, vous vous connectez via la même adresse: <https://app.citana.fr/> et tout en bas de la fenêtre, vous sélectionnez "installer l'application Citana".



En cas de difficultés, rdv sur la rubrique d'aide:

<https://aide.anamnese.care/citana/installer-application-mobile>

Lorsque la notification apparaît, je peux la prendre en charge et contacter le patient (ou le professionnel orienteur) pour en définir les modalités de sa consultation.



Pour créer son compte, faire une demande d'intervention, lancer un protocole: <https://app.citana.fr>

Pour télécharger l'appli mobile, même adresse depuis le mobile, en bas de la fenêtre d'identification: "Installer l'application citana"

Et si besoin, le centre d'aide <https://aide.anamnese.care/citana> et le numéro de la coordination: 07 86 93 51 32

## PROCÉDURES

### DECLENCHEMENT D'UN PROTOCOLE DE DELEGATION DE TÂCHE

Rôles des orienteurs et des effecteurs



## PROCÉDURES

Prise en charge par un professionnel de santé dans le cadre d'un protocole de délégation de tâche en cas de suspicion de cystite ou de lombalgie aiguë:

- orienteurs: Pharmaciens, secrétariats
- effecteurs: professionnels formés et déclarés

## ORIENTEURS:

Vous pouvez tous orienter un patient vers un professionnel formé à l'un ou l'autre des protocoles. Voir la liste des professionnels formés : pharmaciens, infirmiers, kinés.

## EFFECTEURS PROTOCOLE CYSTITES:

### Pharmaciens formés au sein de la CPTS

Depuis le 17 juin 2024 (JO 18/06/24), l'accès direct au pharmacien d'officine en cas de suspicion de cystite est possible.

Les pharmaciens ayant intégré le protocole de la CPTS et souhaitant rester dans ce cadre peuvent continuer à utiliser le protocole digitalisé sur Citana. Cela maintient la traçabilité. Des évolutions sont à venir.



### Infirmiers formés au sein de la CPTS

après avoir suivi la formation:

==> Je crée mon compte via <https://app.citana.fr/>

==> une fois mon compte validé par la CPTS, je peux ensuite lancer un protocole. Voir la [vidéo ici](#)

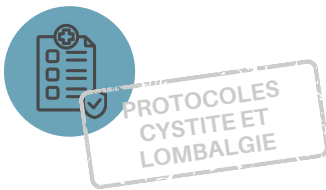
## EFFECTEURS PROTOCOLE LOMBALGIE AIGUE:

### Masseurs kinésithérapeutes formés au sein de la CPTS

après avoir suivi la formation:

==> Je crée mon compte via <https://app.citana.fr/>

==> une fois mon compte validé par la CPTS, je peux ensuite lancer un protocole. Voir la [vidéo ici](#)



Pour créer son compte, faire une demande d'intervention, lancer un protocole: <https://app.citana.fr>

Pour télécharger l'appli mobile, même adresse depuis le mobile, en bas de la fenêtre d'identification: "Installer l'application citana"

Et si besoin, le centre d'aide <https://aide.anamnese.care/citana> et le numéro de la coordination: 07 86 93 51 32