

<p>DISPOSITIF D'ACCES AUX SOINS ET DE SUIVI COVID POUR LA CPTS APCM PARTICULIER A LA CRISE SANITAIRE COVID 19</p>

Le dispositif présenté, concerne le territoire de la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé Agly Pyrénées Corbières Méditerranée. Il est à cheval sur l'Aude et les Pyrénées Orientales. Il va de l'ouest à l'est d'Axat à Fitou, du sud au Nord de Latour de France - Estagel à Durban. Il concerne un peu plus de 31000 habitants et une vingtaine de MG.

Ce dispositif a 4 objectifs principaux pour permettre aux PS libéraux du territoire de faire face au pic épidémique attendu

1. **Soutenir et accompagner les secrétariats** des médecins généralistes exerçant au sein de la CPTS APCM, en travaillant en front office pour traiter l'orientation des patients suspects de COVID 19, les secrétariats des médecins travaillant en back office pour s'occuper dans de bonnes conditions des patients non suspectés de COVID 19
2. **Faciliter le travail du 15**, en permettant de diminuer la durée de traitement des appels provenant du territoire de la CPTS. La mise à disposition d'un numéro dédié exclusivement au 15 sur la plateforme de la CPTS permettrait aux ARM du centre 15, après régulation, de transférer l'appel vers la plateforme d'un simple clic. (cf schéma fonctionnel ci-dessous)
3. **Faciliter la mise en place de la Téléconsultation** en motivant les patients, en vérifiant la faisabilité technique de sa réalisation, en planifiant les RDV de TC selon les possibilités de chaque médecin (plannings prédéfinis et communiqués à la plateforme par chaque médecin adhérent au dispositif)
4. **Améliorer l'accès aux soins** des patients non suspectés de COVID 19.

Ce dispositif, n'est pas une plateforme de régulation des appels de la population.

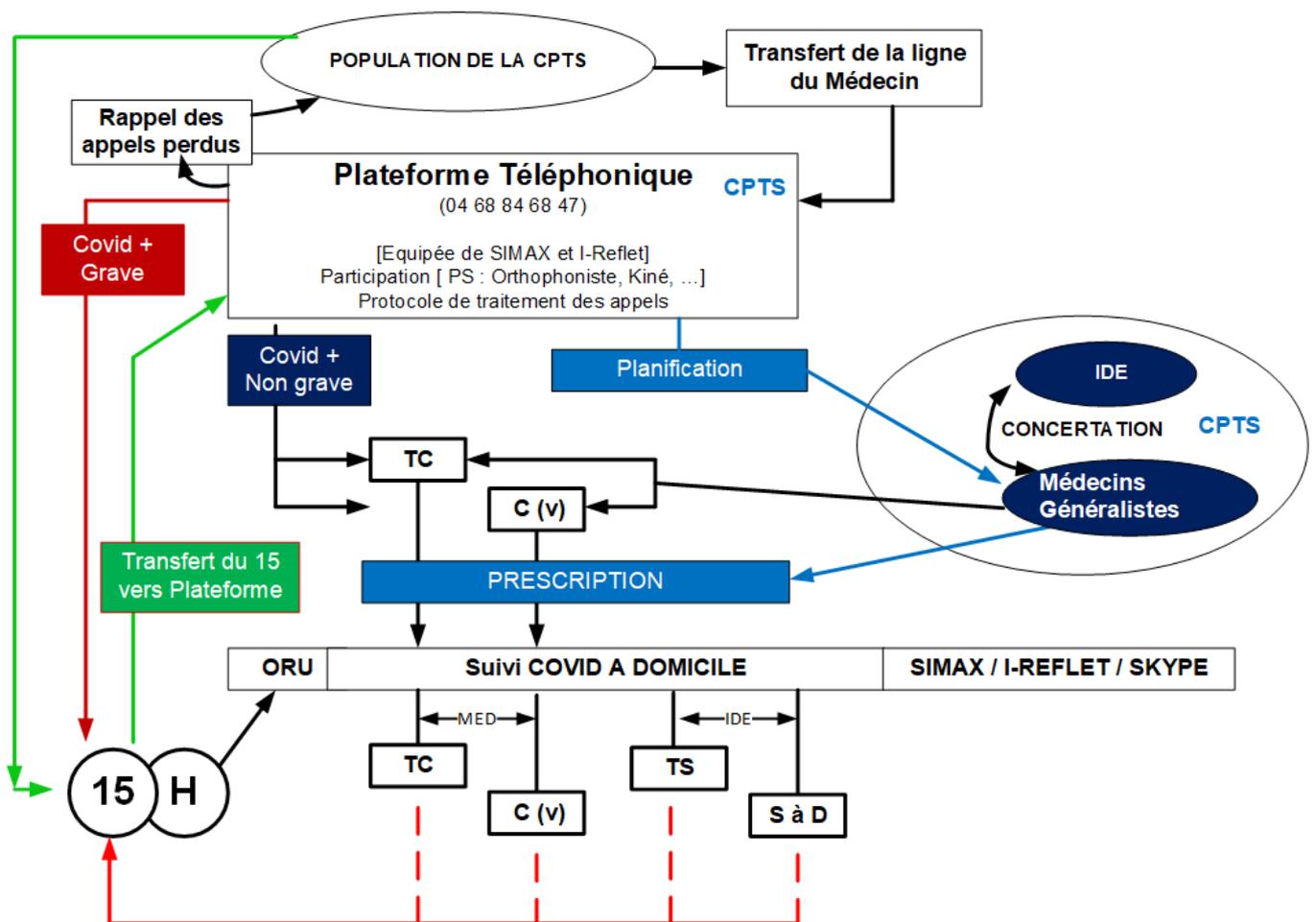
1. **Pas d'accès direct** de la population. Accès uniquement par le biais
 - du numéro d'appel de chaque médecin
 - en aval d'une régulation du 15 si cette possibilité donné au 15 est prise en compte.
2. Les PS contributeurs de la plateforme téléphonique (orthophonistes, kiné, ...)
 - ne sont **pas des ARM**

- agissent dans le cadre d'un **protocole** très strict sur la collecte d'information et les décisions d'orientation.
- interviennent dans le cadre d'une action solidaire pluri professionnelle territoriale en période de **crise sanitaire** COVID et pendant leur période d'inactivité imposée par le confinement

Une concertation va être très rapidement sollicitée auprès des responsables du centre 15 pour envisager, si ils le souhaitent, un processus de transfert des appels

- plateforme Tel de la CPTS => centre 15 : qualifiés graves reçus par la plateforme, par le biais du numéro de tel du médecin traitant
- centre 15 => Plateforme de la CPTS : régulés par le 15 nécessitant une prise en charge par le médecin traitant

SCHEMA FONCTIONNEL DU DISPOSITIF



DESCRIPTION DE QUELQUES ELEMENTS DU DISPOSITIF

ORU (Région)

- Dossier médical partagé pour les patients COVID (+) entre Ville / Hôpital, IDE / médecins avec la consultation initiale et le suivi jusqu'au terme de l'infection COVID 19

SIMAX (CPTS)

- Planification du suivi par le médecin et l'IDE
- Concertation médecin / IDE (selon les reco officielles et conformément à la déontologie)
- Aide pour la TéléConsultation (TC = médecin) et le TéléSuivi (TS = IDE)

I-Reflet (CPTS)

- Gestion téléphonique mutualisée
- Multi canaux, multi agents

Plateforme téléphonique (CPTS)

- Accueil téléphonique par le biais du numéro de téléphone de chaque médecin
- Qualification des appels :
 - **COVID (+)**
 - avec Gravité (+)
 - avec Gravité (-)
 - **COVID (-)**
- Prise d'information
- Facilitation de la mise en place de la TC et du TS
- Orientation selon :
 - COVID (+) : selon Gravité (Grave, Non grave) et type des actes (TC ou C(v))
 - COVID (-) : redirection vers le secrétariat du médecin

Actes médecin

- C : Consultation
- TC : TéléConsultation
- (v) : Visite

Actes IDE

- SàD : Suivi à Domicile
- TS : Télé-suivi

LE PROCESSUS DU TRAITEMENT DES APPELS

Il consiste pour le PS volontaire (appelé agent par simplicité), en télétravail, à accueillir, qualifier, prendre des informations, orienter les appels à destination des médecins généralistes du territoire de la CPTS APCM, adhérents au dispositif (non obligatoire).

L'accueil des appels :

Le destinataire initial de l'appel c'est-à-dire le médecin ou le regroupement de médecins destinataires de l'appel sera connu de l'agent grâce aux fonctionnalités de l'outil informatique utilisé.

La qualification des appels :

Un questionnaire simple et protocolisé

1. Pour collecter des informations : après avoir laissé le patient s'exprimer au besoin en interrompant le patient par une par une formule du type : d'accord Mme/Mr, *je vous suis*, et dans tous les cas en enchaînant par une formule du type : *je souhaite préciser des points importants dans ce que vous me dites*
 - Pour tout le monde : *Toussez-vous (oui-non) ? avez-vous perdu l'odorat SANS avoir le nez bouché (oui – non) ? avez-vous une gêne ou mal à la gorge (oui – non) ? êtes vous enrhumé (oui – non) ? quelle est votre température (chiffre-ne sait pas) ? frissonnez vous (non – de temps en temps – assez souvent – souvent – constamment ou presque) êtes-vous gênés pour respirer (oui-non) ? (si oui) êtes vous gênés pour respirer en faisant votre toilette, en vous habillant, en parlant (oui-non) ? , avez-vous des courbatures (oui-non) ? d'une façon générale comment vous sentez vous (pas trop mal – assez mal -mal – très mal – extrêmement mal) ?*
 - Et en plus pour les 70 ans et plus : *avez-vous des troubles digestifs : mal au ventre – diarrhée – nausées – vomissements (oui-non) ? dans le cas d'un tiers appelant à la place du patient : a-t-elle/il des problèmes très récent de mémoire (oui-non) ? de repérage dans le temps et les lieux (oui-non) ? dit elle/il des choses incohérentes (oui-non) ?*
2. Pour répartir en 2 groupes les appelants
 - Les Covid suspectés à l'appel :
 - ce sont ceux ayant fièvre et/ou courbatures et/ou frissons associés à toux et/ou gêne ou mal de gorge et/ou rhume et/ou perte d'odorat brutal SANS obstruction nasale et/ou gêne respiratoire
 - ils devront être qualifiés en grade de gravité cf infra au 3/
 - Les non Covid suspectés à l'appel : ils seront redirigés sans plus ample traitement vers le secrétariat habituel du médecin concerné. Ces secrétariats referont une qualification en se préoccupant de trouver des Covid suspects dès l'appel. Ce sera un filet de sécurité supplémentaire.
3. Pour évaluer la gravité immédiate des patients Covid suspectés dès l'appel

En cas de difficulté, l'agent aura accès à un médecin pour le faire (superviseur). A noter qu'en cas de rappel du patient, la qualification retenue initialement sera bien entendue réactualisée

- Grave :

réponse oui à : *êtes vous gênés pour respirer en faisant votre toilette, en vous habillant, en parlant ?*

ou/et réponse extrêmement mal à : *d'une façon générale comment vous sentez vous ?*

ou/et réponse T° qui reste quasi constamment > 39° malgré PARACETAMOL à : *quelle est votre température ?*

ou/et réponse frissons constamment ou presque à : *avez-vous des frissons ?*

- Non grave- préoccupant : le complémentaire du grave et du non grave non préoccupant
- Non grave - non préoccupant : pas de gêne respiratoire, fièvre < 38°5, peu de frissons, se sent pas trop mal, pas de signe digestif surtout 70 ans et plus, pas de signe confusionnel surtout 70 ans et plus

L'agent aura un outil pour tracer et classer le niveau de gravité

Ceci n'est pas un diagnostic mais une aide précieuse pour nous organiser et répondre aux besoins.

La prise d'informations complémentaires

1. Avant la qualification Covid suspecté et gravité

Nom, prénom, date de naissance, tel, médecin traitant (si apparaît à l'écran à vérifier avec l'appelant)

2. Après la qualification Covid suspecté

J1 (premier jour des symptômes)

Si Covid suspecté et non grave (préoccupant ou pas) : NIR (n° de sécu), IDE du patient (2 possibilités l'appelant sait réponse oui et le nom sera trouvé grâce à un répertoire, l'appelant ne sait pas réponse non)

3. En cas de téléconsultation

1. Conditions :

- Accord patient
- Avoir ordi avec webcam et son ou smartphone
- Avoir accès à l'application skype : 2 cas
 - 1^{er} cas : skype installé
 - 2^e cas skype non installé et acceptation de l'appelant de l'installer

2. A faire :

- Vérifier les conditions
- Skype installé :
 - prendre le pseudo
 - inscrire le patient sur le planning/dossier avec le pseudo
 - créer un rdv sur skype avec le médecin
- Skype non installé :
 - demander à l'appelant d'installer skype sur son ordi/smartphone en indiquant la simplicité d'installation : 3 éléments à fournir = numéro de tel, mot de passe à créer, pseudo (nom, prénom)
 - faire comme indiqué pour skype installé
- Vérifier ou prendre N° SS (NIR) avec clé

TABLEAU DES ACTIONS A MENER EN POST QUALIFICATION (intégré dans l'appli CRM Simax)

STATUT COVID		1	2	3
COVID (-)		Préparer l'envoi du message prédéfini "Covid (-)" MT en mode sms Mentionner ou non "rapidement" selon la situation "Rappeler rapidement) svp Mme/Mr xxxx ou xxxxx"	Envoyer le message en demandant un AR : - au Médecin Traitant (secrétariat si consigne du médecin de l'envoyer sur le mobile de son secrétariat)	Vérifier l'AR - 1/4h si mention "rapidement" - 1h pas de cloture de la fiche questionnaire patient sans avoir d'AR
COVID (+)	Grave	Déterminer le J1 en cochant J1 sur le formulaire questionnaire J1 est le premier jour des symptômes de l'infection une coche "incertain" est prévue Appeler le 15 pour transférer les informations fournies par le patient --> processus à définir avec les responsables du 15	Préparer l'envoi du message sms prédéfini "appel 15" au MT "Pour votre information le 15 a été sollicité. SVP consulter Simax"	L'AR du MT sur Simax cloture la fiche questionnaire du patient
	Non Grave Préoccupant	Déterminer le J1 en cochant J1 sur le formulaire questionnaire une coche "incertain" est prévue J1 est le premier jour des symptômes de l'infection	Compléter le dossier patient si absent : - NIR (numéro de Sécu Soc) - Médecin Traitant Mettre à jour : - tel mobile - tel fixe	Proposer la TéléConsultation --> le protocole (cf. pdf) est accessible depuis Simax --> pas de TC si : - non adaptée à la situation - non faisable techniquement - refusée par le patient
	Non Grave Non Préoccupant	Déterminer le J1 en cochant J1 sur le formulaire questionnaire une coche "incertain" est prévue J1 est le premier des symptômes de l'infection	Compléter le dossier patient si absent : - NIR (numéro de Sécu Soc) - Médecin Traitant Mettre à jour : - tel mobile - tel fixe	Proposer la TéléConsultation --> le protocole est accessible depuis Simax --> pas de TC si : - non adaptée à la situation - non faisable techniquement - refusée par le patient
3	4	5	6	7
Vérifier l'AR - 1/4h si mention "rapidement" - 1h pas de cloture de la fiche questionnaire patient sans avoir d'AR	Si AR (-) => téléphoner au MT ou au secrétariat si consigne du MT de le faire (numéro de mobile du secrétariat)			
L'AR du MT sur Simax cloture la fiche questionnaire du patient				
Proposer la TéléConsultation --> le protocole (cf. pdf) est accessible depuis Simax --> pas de TC si : - non adaptée à la situation - non faisable techniquement - refusée par le patient	Mettre en place la TC --> le protocole est accessible depuis Simax	délai = DANS LA JOURNEE ou 1/2 JOURNEE => planifier la TC ou à défaut la C (v) Mentionner à l'appelant d'appeler le 15 si aggravation (respiration - "aggravation de l'essoufflement" -, douleur thoracique - "douleur dans la poitrine" -, AEG brutale - "se sentir mal brutalement" -, confusion - "incohérent"-)	Envoyer le message sms au MT mentionnant la mise à jour de son planning "Votre planning Covid a été maj"	Si place dispo hors délai dans le planning Préparer le message prédéfini au MT de rappeler le patient Covid (+) avec la mention rapidement "Merci de consulter rapidement le planning Simax svp"
Proposer la TéléConsultation --> le protocole est accessible depuis Simax --> pas de TC si : - non adaptée à la situation - non faisable techniquement - refusée par le patient	Mettre en place la TC --> le protocole est accessible depuis Simax	délai = DANS LES 24H => Planifier la TC ou à défaut la C Mentionner à l'appelant d'appeler le 15 si aggravation (respiration - "aggravation de l'essoufflement" -, douleur thoracique - "douleur dans la poitrine" -, AEG brutale - "se sentir mal brutalement" -, confusion - "incohérent"-)	Envoyer le message au MT de la mise à jour de son planning "Votre planning Covid a été maj"	Si place dispo hors délai dans le planning Préparer le message prédéfini au MT de rappeler le patient Covid (+) "Merci de consulter le planning Simax svp"

LES OUTILS DES PS LIBERAUX VOLONTAIRES (ORTHOPHONISTES, KINE, ...)

Pré requis pour le PS volontaire (orthophoniste, kiné, ...)

- Ordinateur, connexion internet, navigateur internet Google chrome, application skype installée (un pseudo/identifiant sera créé pour la mission et préservera l'anonymat de l'agent)
- Téléphone fixe ou mobile (le numéro de l'agent ne sera jamais visible pour les personnes qui les appellent ou qu'ils appelleront)

Apportés par la CPTS APCM

- L'installation de l'application Citrix pour accéder au serveur situé dans le **data center du CH Thuir agréé hébergeur de données de santé** (HDS) avec création d'un identifiant et d'un mot de passe.

Le CH Thuir est le partenaire de l'association Libaglyr pour apporter des solutions fonctionnelles et techniques et développer la **relation ville hôpital** dans le cadre de la CPTS. Un grand merci à eux.

- Une application Centre de Contact et une application CRM

Ces outils Centre de Contact et Appli CRM font l'objet d'un **partenariat avec les collectivités locales (Comcom Agly Fenouillèdes, ComUrb Perpignan Métropole Méditerranée et le Conseil Régional Occitanie) et l'Europe par le biais d'un dossier Leader** apportant un financement Feader (convention signée en décembre 2017)

LA FORMATION DES PS LIBERAUX VOLONTAIRES

Aux processus et à l'utilisation des outils sera assurée

- par visio conférence
- par les responsables fonctionnels et techniques du dispositif, au nombre de deux : notre partenaire office conseil, Jean-François Patebex et Jean-Baptiste Thibert coordinateur médical de la CPTS

L'ACCOMPAGNEMENT DES PS LIBERAUX VOLONTAIRES

Pour l'aspect technique il sera assuré par Jean-François Patebex

Pour l'aspect médical il sera assuré par Jean-Baptiste Thibert

LA RESPONSABILITE DES PS LIBERAUX VOLONTAIRES

Le PS volontaire agit dans le cadre de la coordination de la CPTS APCM pour une situation exceptionnelle de crise sanitaire, subordonnés dans vos actions par un protocole, sur une mission spécifique qui sort du cadre de son métier et de son activité.

La responsabilité repose sur l'association Libaglyr pilote et maître d'œuvre du dispositif dans le cadre de la CPTS APCM

LE SUIVI DES PARCOURS DES PATIENTS COVID A DOMICILE

Il se fonde sur l'utilisation de l'outil de Télésuivi mis en place par le GIP e santé Occitanie par le biais de l'ORU

Des fonctionnalités pratiques de fonctionnement sont apportés par notre organisation au sein de la CPTS en utilisant les outils déjà en place depuis plus d'un an avec un module adapté pour la circonstance au sein de SIMAX.

- Planification du suivi par le médecin et l'IDE
- Concertation médecin / IDE (selon les reco officielles et conformément à la déontologie)
- Aide pour la TéléConsultation (TC = médecin) et le Télésuivi (TS = IDE)

Le 31 mars 2020 mis à jour le 5 avril 2020

Dr Jean-Baptiste Thibert
Coordinateur médical de la CPTS Agly Pyrénées Corbières Méditerranée