

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE L'ADOPS 59 RELATIF AUX MÉDECINS RÉGULATEURS LIBÉRAUX

PRÉAMBULE

Les médecins participent de manière volontaire à la régulation médicale libérale dans le cadre de la PDSA (Permanence des Soins Ambulatoires) et du SAS (Service d'Accès aux Soins) du Nord.

Le Médecin Régulateur Libéral (MRL) exerce son activité de régulation médicale de façon consciencieuse, attentive et conforme aux données actuelles de la science, en pleine indépendance et dans le respect des dispositions du code de déontologie médicale. Le MRL dispose du statut de Collaborateur Occasionnel du Service Public (COSP).

Ce règlement intérieur relatif aux régulateurs évolue régulièrement en fonction des contingences. Il est voté et modifié en conseil d'administration par les seuls membres élus au sein du collège des régulateurs.

ARTICLE 1 : CONDITIONS D'ADMISSION ET D'AGRÉMENT

Critères de choix entre les candidats

Le statut des médecins candidats doit correspondre aux règles édictées par les textes législatifs et réglementaires rappelés dans les statuts.

Par souci de transparence, l'ADOPS 59 indique que le choix entre les candidats éligibles se fera en fonction des garanties de qualité et de compétence à la régulation, en tenant compte des formations, de l'expérience de pratique clinique et de l'activité en cours de chacun.

Modalités d'agrément

Le recrutement des MRL s'effectue selon les besoins de la régulation libérale.

Les candidatures sont examinées par un comité de recrutement composé de 3 à 5 membres désignés par le Conseil d'Administration.

Ce comité est chargé d'examiner les candidatures afin de déterminer les candidats éligibles ou non. À l'issue de cette sélection, le comité de recrutement fait une synthèse au Conseil d'Administration (CA) qui valide ou non les candidatures.

Les candidats retenus bénéficient ensuite d'une formation initiale théorique et pratique.

Ces candidats sont évalués par des médecins régulateurs libéraux en fonction.

Le comité de recrutement centralise les évaluations et présente une synthèse au Conseil d'Administration qui décide des agréments d'intégration à la régulation.

Après admission, le nouveau MRL peut participer au planning de la régulation à l'exception des permanences de nuit profonde (00h-08h). A l'issue de la période probatoire du premier quadrimestre, un temps d'échange sera réalisé avec 2 membres du CA pour valider ou non une intégration complète sans restriction.

CONDITIONS NÉCESSAIRES À L'AGRÉMENT DU MÉDECIN RÉGULATEUR LIBÉRAL

Les conditions d'agrément sont précisées dans les statuts.

PERTE DE QUALITÉ DE MÉDECIN RÉGULATEUR LIBERAL

Les conditions d'exclusion sont précisées dans les statuts. L'exclusion peut aussi être prononcée par le conseil d'administration dans les suites d'une procédure disciplinaire.

ARTICLE 2 : TABLEAUX DE GARDE DE LA RÉGULATION MÉDICALE

Un secrétariat téléphonique indépendant assure le suivi du tableau des gardes et de ses modifications.

Les tableaux de répartition des gardes des MRL sont établis équitablement pour 4 mois par un algorithme informatique surnommé « moulinette ».

Répartition des gardes : Règlement

Chaque MRL peut participer selon ses préférences au tableau de répartition des gardes PDSA et/ou SAS.

Le tableau des gardes est établi à partir des préférences exprimées et du calendrier de disponibilités de chaque MRL sur le site internet planning.adops59.fr

Dans tous les cas, le médecin demeure responsable de la bonne exécution de la garde qui lui a été attribuée.

Règles de répartitions

- La moulinette tourne le 1er du mois précédent un quadrimestre. Vous pouvez modifier vos disponibilités jusqu'à la veille 23:00 (soit le 31/1, 31/5 et 30/9). Il est interdit de faire des modifications de disponibilités le jour de la moulinette (soit le 1er février, 1er juin et 1er octobre)
- Si toutefois vous n'êtes pas disponible exceptionnellement pour une garde, vous pourrez échanger votre garde avec un autre régulateur.
- Si vous avez déclaré être indisponible à une date en particulier dans vos disponibilités, la modification de vos préférences n'aura aucun impact sur cette date.
- Il est possible de participer librement au planning du SAS et / ou de la PDSA.

SAS : Il est possible de participer uniquement et librement au SAS, sans minimum imposé.

PDSA : Pour participer à la PDSA, il faut proposer un minimum de 10 disponibilités de week end ou de jours fériés/ pont.

Nuit : Pour participer aux nuits, il faut aussi participer à la PDSA en proposant au moins 10 disponibilités. Il faut proposer en sus un minimum de 6 nuits.

Répartition des gardes : gestion des trous

Une deuxième moulinette dite « bouche-trou » tourne 7 jours plus tard pour pallier les carences de la première moulinette. (soit le 8 du mois vers 23h)

A tout instant du quadrimestre, le MRL peut compléter son planning de gardes en PDSA et SAS pour combler une disponibilité du tableau.

A chaque moulinette, la situation antérieure sera évaluée.

Il est possible de proposer un créneau partiel sur une plage horaire vacante à partir de la veille du créneau concerné.

Durée de travail et travail de nuit :

Au-delà de 10h de régulation, il est impératif d'avoir un repos compensateur d'au minimum 4h.

Chaque médecin est seul responsable de son planning de vacation. En aucun cas, l'association ne pourra être tenue responsable d'un accident résultant d'une fatigue excessive.

Échanger une garde

Les MR souhaitant échanger une garde utilisent la fonctionnalité «échanger une garde » sur le site ADOPS-59 ou ils préviennent le secrétariat par mail et s'assurent de la bonne réalisation de l'échange. (faps@secretel-france.com)

Donner une garde

Le don de garde doit rester exceptionnel et limité à 4/quadrimestre.

Abandonner une garde

Au delà de 15 jours, il est possible d'abandonner une garde, dans la limite de 2/quadrimestre. Pour ce faire, il est nécessaire de prévenir le secrétariat par mail (faps@secretel-france.com) et de s'assurer de la bonne réalisation de l'abandon / planning . Au delà de ce quota, il est demandé de justifier le motif de l'abandon sur le mail.

Pour un abandon dans un délai inférieur à 15 jours, il est nécessaire de chercher un remplaçant. En cas d'échec, il faut prévenir le secrétariat par mail (faps@secretel-france.com) et justifier le motif de l'abandon sur le mail.

La justification des abandons hors quota ou hors délai sera examinée par le Conseil d'Administration lors de la réunion suivante afin de statuer sur les suites éventuelles.

Il est toujours possible de se proposer sur un créneau libre pour compenser l'abandon.

Ces règles sont à adapter à toutes circonstances exceptionnelles qu'il convient de communiquer auprès du conseil d'administration des régulateurs.

Régulation délocalisée

La régulation délocalisée c'est à dire réalisée à distance de l'unité de régulation du SAMU, est réalisée à travers un ordinateur fourni, paramétré et mis à disposition par le CHU. Le déploiement se fait progressivement.

L'attribution des machines est déterminée par le Conseil d'Administration, sur la base du volontariat du MRL, et en analysant les motivations du MRL, sa disponibilité pour réguler (usage minimum requis, défini à ce jour à 4/mois), son engagement à pouvoir participer au SAS et tout autre critère (distance, expérience...)

Une régulation présentielle minimale de 1/mois est demandée.

A savoir que pour l'instant, il n'est pas possible de réguler en délocalisé la nuit et qu'un minimum de 50% des effectifs de régulation MRL doit être en présentiel.

ARTICLE 3 : LE DOSSIER DE RÉGULATION MÉDICALE (DRM)

Le DRM comprend deux éléments : un dossier médical informatique dans une base de données (AppliSAMU) et un enregistrement de la bande sonore hébergés au SAMU.

Le dossier de régulation est intégré au dossier médical partagé sur le fondement de l'article L1110-4 alinéa 3 du code de la santé publique.

Tous les échanges téléphoniques sont enregistrés et susceptibles d'être écoutés dans le cadre d'éventuelles actions en responsabilité.

Les MRL sont tenus au respect du secret professionnel et du secret médical, selon les règles définies par le Code de la santé publique et le Code de déontologie médicale.

ARTICLE 4 : ÉCOUTE DES BANDES

Une Commission de gestion des réclamations et plaintes concernant les médecins régulateurs libéraux du centre 15 du département du Nord est créée avec le SAMU et le service des affaires juridiques du pôle de l'urgence. Les dispositions sont les suivantes :

Cette annexe a pour but la création d'une Commission permettant l'analyse des dossiers de régulation gérés par la régulation libérale.

Le Président de la Régulation Libérale (ou son représentant) devra informer tous les médecins régulateurs libéraux et chaque nouveau médecin de l'existence de cette Commission et de son mode de fonctionnement.

I - Sur la Commission :

A) La Composition

La commission est composée comme suit :

- Président de la régulation libérale ou son représentant
- Un médecin de la régulation libérale désigné par le Conseil d'Administration de l'ADOPS-59
- Le Chef de service du SAMU 59 et/ou toute personne désignée par ce dernier
- Correspondant aux affaires juridiques du pôle de l'Urgence (CAJ)

B) Les missions

La Commission aura pour mission de répondre à différents objectifs :

- éviter le maximum de contentieux avec des appelants mécontents.
- bénéficier d'une vision globale sur le nombre de mécontentements concernant l'ensemble des régulateurs libéraux, en respectant la confidentialité vis-à-vis du (des) médecin(s) régulateur(s) concerné(s).
- analyser les causes principales des mécontentements, qu'il s'agisse de dysfonctionnements organisationnels ou de dysfonctionnements individuels.

- recenser ces dysfonctionnements organisationnels et/ou individuels pour agir auprès des services, des décideurs concernés (service, CHU, ARS) ou du médecin régulateur concerné afin qu'ils ne se reproduisent pas.
- participer à la sensibilisation de l'ensemble des médecins régulateurs libéraux à la qualité et la gestion des risques.
- dégager des axes d'amélioration afin de limiter le nombre de mécontentements.

C) L'appellation

La Commission s'intitule : « Commission de gestion des réclamations et plaintes concernant la Régulation Libérale »

II - Sur l'organisation de la Commission :

A) Dispositions générales

Les membres de la Commission pourront se réunir en présentiel à un rythme variable en fonction du nombre de mécontentements reçus.

Chaque membre de la Commission devra obligatoirement être présent ou se faire représenter.

Si un mécontentement concerne l'un des médecins membres de la Commission, ce dernier ne pourra siéger et devra se faire représenter par l'un de ses confrères membre de la Commission.

Le dossier de régulation médicale ainsi que les enregistrements sonores seront extraits par le praticien hospitalier siégeant à cette Commission. Ces éléments seront discutés lors des réunions par les membres de la Commission.

Une transmission physique ou informatique desdits documents est strictement interdite.

B) La réception du mécontentement

Le mécontentement peut être reçu par différents canaux (appel téléphonique, courrier adressé au Directeur Général du CHU de Lille, au directeur de Pôle, au chef de Pôle, à la Commission des Usagers du CHU, au Président de la Régulation Libérale ou Correspondant aux Affaires Juridiques du secteur, ou tout autre moyen).

Lorsqu'un mécontentement concerne la régulation libérale, il devra être transmis à l'ensemble des membres de la Commission.

En cas de constatation d'un fait grave (insultes, faute détachable du service, ...), par la commission, le médecin concerné sera informé et une retranscription anonymisée lui sera adressée, ainsi qu'au président de l'association.

Un tableau de recensement, permettant le suivi régulier des mécontentements en cours, sera mis en place. Ce tableau sera un document partagé entre les membres de la Commission ainsi que le secrétariat du SAMU.

Le directeur du Pôle de l'Urgence, signataire de certaines réponses aux mécontentements, pourra avoir accès à ce tableau afin d'avoir une vision globale des dossiers en cours.

C) Analyse du dossier

Le Président de la Régulation Libérale devra informer, par tout moyen, le médecin régulateur concerné par le mécontentement et lui indiquer que la Commission procédera à la réécoute des bandes sonores pour analyse de la bonne conformité et pour pouvoir apporter une réponse adaptée à l'utilisateur.

Le Président de la Régulation Libérale conviera le médecin régulateur concerné afin qu'il puisse participer à l'étude de son dossier en Commission, avec réécoute de l'enregistrement et débriefing avec les membres de la Commission. S'il ne souhaite pas participer à cette réunion, il pourra indiquer son souhait de confier la gestion de son dossier à la Commission. Le médecin régulateur concerné conserve la possibilité d'informer son Assurance Responsabilité Professionnelle s'il le souhaite.

L'écoute des régulations et conversations annexes ne pourra se faire que lorsque des informations complémentaires seront nécessaires à la bonne compréhension de l'intégralité de l'appel. Cette réécoute plus complète sera décidée par l'ensemble des membres de la Commission.

La Commission décidera du mode de réponse le plus adapté et pertinent à l'égard de l'utilisateur ou de sa famille.

La réponse pourra se faire par différents moyens :

- appel téléphonique par le CAJ
- courrier de réponse rédigé par le CAJ. En fonction du canal de réception, le courrier pourra être signé soit par le Directeur de Pôle, soit par la Direction des Affaires Juridiques, soit par le Directeur Général du CHU de Lille.
- entretien avec l'utilisateur ou sa famille au sein des locaux du SAMU. Cet entretien devra toujours se faire en présence du CAJ et avec un ou plusieurs membres de la Commission. Les modalités de la rencontre avec l'utilisateur ou sa famille seront fixées lors de la réunion préalable sur l'analyse du dossier par la Commission. Le respect de la confidentialité des dossiers visés par les mécontentements ainsi que la non-divulgence des identités des médecins concernés visés par ces mécontentements devront être garantis par les membres de la Commission.

Dans le cadre de l'amélioration quotidienne des pratiques, de la réalisation de retours d'expérience et/ou de Revue de Morbi-Mortalité, une utilisation entièrement anonymisée des données est possible. Des statistiques relatives à la gestion des mécontentements seront établies et pourront être présentées au Pôle de l'Urgence, au Conseil d'Administration de l'association des médecins régulateurs libéraux et à l'ensemble des médecins régulateurs lors des formations.

ARTICLE 5 : DEVOIRS DU MÉDECIN RÉGULATEUR LIBÉRAL

- Le MRL doit informer le Président ou un membre du CA par écrit de toute situation qui pourrait poser un problème pour sa fonction de MRL (maladie, accident, décision ordinaire ou condamnation civile ou pénale).
- Le MRL doit se présenter à son poste au moins 10 minutes avant le début de sa garde et ne doit pas le quitter avant l'arrivée du médecin relais.
- Toute absence ou retard de prise de poste doit être signalé à la régulation au numéro 03.20.44.69.05.

- Toute absence temporaire d'un MRL pendant la garde doit être sollicitée et concertée avec les autres membres de l'équipe de garde.
- Après une absence de plus de quatre mois, le médecin ne peut reprendre son activité de régulateur qu'après avis positif du Conseil d'Administration.

- Le MRL s'engage à se présenter au début de chaque appel, à observer un langage courtois et bienveillant, et à utiliser un vocabulaire adapté à chaque patient.
- Le MRL restera confraternel et courtois avec l'équipe de régulation.
- Le MRL est tenu aux règles du secret professionnel et du secret médical dans les conditions prévues par le Code de la santé publique et par le Code de déontologie médicale.
- Le MRL est seul responsable des appels qu'il prend en charge.
- Le MRL doit consigner toutes les informations médicales dans le dossier informatisé se rapportant à sa régulation et indiquer sa décision.

- Le MRL s'interdit de désigner un membre de son cabinet, son association, ou sa société comme effecteur, à l'exception du cas où celui-ci est le seul effecteur disponible dans le secteur.
- Le MRL doit signaler toute forme d'incident (absence d'effecteur, difficulté, agression, etc.) durant son temps de garde sur le site de l'ADOPS-59 (fiche d'événements indésirables). Ces incidents peuvent être analysés par le Conseil d'Administration, notamment à la demande des tutelles.

- Le MRL s'engage à prendre connaissance des protocoles, publications et notes de régulation.
- Le MRL s'engage à respecter les principes de loyauté et probité à l'égard de l'ADOPS 59 et des membres de cette association.
- Le MRL s'engage à suivre les formations dispensées par l'association et à appliquer les nouvelles consignes qui lui seront transmises.

- Le MR s'engage à signaler tout changement de coordonnées postales, mail, ou téléphoniques, ainsi que son numéro ADELI ou RPPS dans les plus brefs délais.

- Le MRL s'engage à assister à au moins une assemblée générale par an.
- Le MRL s'engage à signaler son activité de régulateur auprès de son assureur RCP.
- Le MRL qui change de type d'exercice professionnel durant son activité de régulateur doit en informer le conseil d'administration de l'association.
- Les membres du Conseil d'Administration de l'ADOPS 59 ont en charge le management de la régulation.

ARTICLE 6 : PROCÉDURE DISCIPLINAIRE

En cas de non-respect du présent règlement intérieur, le Conseil d'Administration désignera au moins deux délégués chargés :

- d'informer le médecin régulateur concerné de l'ouverture d'une procédure.

- de rechercher les éléments à charge et à décharge relatifs à la réalité des actes reprochés.
- de recueillir et de transmettre les observations du MRL au Conseil d'Administration qui après audition du médecin concerné, décidera des suites à donner.

Les sanctions suivantes pourront être prononcées par le Conseil d'Administration avec ou sans sursis, dans le respect des règles prévues dans les statuts de l'association :

- avertissement
- interdiction de prendre des gardes supplémentaires par rapport au planning au jour de la sanction
- restriction de la moulinette pour la répartition suivante (1 date / mois pendant 4 mois)
- exclusion temporaire jusqu'à la fin du quadrimestre en cours avec ou sans sursis
- exclusion temporaire de la prochaine répartition
- Exclusion définitive

Chaque MRL doit accepter les dispositions du règlement intérieur de l'association pour participer au sein de l'association.

Validé en CA le 18/02/2026,

Pour le bureau

S.DUBOIS (président)

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Dubois', written in a cursive style.