

## Note aux médias

### **La Centrale téléphonique des médecins de garde poursuit son activité en mode réduit**

**La centrale téléphonique des médecins de garde (CTMG) de la Fondation urgence santé (FUS), confrontée à une absence inédite de personnel qualifié pour cause de maladie, maintiendra un fonctionnement en mode réduit ces prochaines nuits. L'expérience faite les 24, 25 et 26 décembre montre que cette adaptation des horaires est adéquate pour répondre aux besoins de la population. Les ressources sont organisées de manière à assurer les urgences prioritaires en tout temps via la centrale du 144, dont l'équipe est actuellement renforcée par des médecins.**

La centrale téléphonique des médecins de garde (CTMG) de la Fondation urgence santé est en première ligne auprès de la population pour répondre jour et nuit à ses demandes de conseils ou d'évaluation médicale. Elle se trouve confrontée depuis plusieurs mois à une augmentation massive du nombre d'appels quotidiens, souvent des questions générales et pratiques liées au Covid -19 dont une grande partie ne concerne pas directement sa mission primaire. A l'instar d'autres infrastructures essentielles, la FUS subit par ailleurs aujourd'hui de plein fouet l'épidémie de Covid-19 et doit faire face à l'absence subite de personnel très qualifié, tombé malade, comme annoncé ce 24 décembre ([ici](#), lien hypertexte vers le premier communiqué).

A la FUS, certains collaborateurs dont le retour était prévu n'ont pas pu reprendre le travail et d'autres sont à leur tour tombés malades. La CTMG fonctionnera donc encore en mode réduit jusqu'à publication de nouvelles informations. Cela signifie concrètement que la centrale téléphonique proposera de prioriser et de différer les appels les nuits entre 23 heures et 7 heures du matin. Le message d'accueil, adapté depuis le 24 décembre, donne toutes les informations nécessaires en fonction des divers motifs d'appels et oriente les personnes qui téléphonent vers les services adéquats. Cette situation n'a pas d'impact sur la prise en charge des urgences qui restent assurés par le 144. Elle n'a pas de conséquences non plus sur le service du Secutel, qui est géré par une équipe ad hoc. Les services d'urgences hospitalières sont informés de cette situation et n'ont pas noté ces derniers jours d'augmentation d'activité en lien avec la situation de la CTMG.

Dans la tranche horaire concernée, environ 150 appels par nuit sont traités en temps normal, contre 1000 à 1500 appels pendant la journée. Le choix a donc été fait de prioriser la réponse là où la demande est la plus forte et d'assurer la réponse aux urgences vitales, dans la situation exceptionnellement tendue que vit l'ensemble du dispositif sanitaire, qui fait face lui aussi à une augmentation des absences en raison du Covid-19.

Il est essentiel qu'en cette période tendue pour tout le système hospitalier, la Centrale téléphonique des médecins de garde soit strictement réservée aux demandes d'aide médicale. La FUS et l'Office du médecin cantonal appellent la population à n'utiliser les numéros d'urgence que pour les situations qui le nécessitent vraiment, en privilégiant les appels en journée.



**Bureau d'information  
et de communication**

Rue de la Barre 2  
1014 Lausanne

## Note aux médias

Il existe d'autres ressources pour les demandes générales ou pratiques liées au Covid-19. Toutes les personnes ayant des questions de ce type sont priées de passer par la hotline de la Confédération (058 463 00 00) ou par celle du Canton (058 715 11 00) pour la vaccination, les certificats et les voyages, même s'il peut y avoir de l'attente. Pour les lieux qui pratiquent des tests dans le canton, [ce site](#) est très utile. Pour les détresses psychologiques, le 0848 133 133 est également une ressource.

Une cellule de crise de la FUS reste en contact permanent avec les autorités sanitaires cantonales pour assurer ce service à la population durant cette période particulière.

Bureau d'information et de communication de l'Etat de Vaud

Lausanne, le 27 décembre 2021

**Informations complémentaires (pour les médias exclusivement):**

**Pr Mario Gehri, président du conseil de fondation de la Fondation urgence santé, 079 556 46 64**

**Dr Karim Boubaker, Médecin cantonal, 079 597 64 14**

**Pr Pierre-Nicolas Carron, chef de service des urgences du CHUV, 079 556.76.62**