

3237

le nouveau numéro unique pour les pharmacies de garde en Picardie

Le 1^{er} juillet 2009, les 3 départements picards inaugurent le 3237, un numéro d'appel unique national qui permet de connaître les pharmacies de garde les plus proches de son domicile 24h/24, tous les jours de l'année.

Avant, en Picardie, il fallait se déplacer à la pharmacie la plus proche de chez soi pour connaître les coordonnées affichées de la pharmacie de garde, ce qui reste possible d'un point de vue réglementaire. En composant désormais le service téléphonique audiotel **3237**, les picards sont mis en contact avec un serveur vocal automatique qui leur demande d'indiquer leur département, puis leur commune de résidence. Le serveur indique ensuite les trois pharmacies de garde les plus proches dans un rayon d'environ 20 kilomètres.

Ce service fournit également la distance et le mode d'accès à la pharmacie de garde, soit un accès physique avec l'adresse, soit une mise en relation téléphonique automatique. A défaut d'identification, l'automate bascule l'appel sur le centre d'appels de Résogardes pour une prise en main par un opérateur.

Depuis le 1^{er} juillet, le **3237** fonctionne tous les jours de la semaine, 24h/24, tous les jours de l'année.

Ce service audiotel est facturé 34 centimes d'euro la minute depuis un téléphone fixe.

Ce numéro unique est mis en place depuis deux ans par le Syndicat National des pharmaciens pour simplifier l'accès des patients à la bonne information. Les Syndicats pharmaceutiques de l'Oise, de l'Aisne et de la Somme, ont souhaité appliquer ce service en Picardie, comme dans une cinquantaine de départements français, pour fournir une information fiable et actualisée en permanence aux habitants.



« La fédération syndicale s'est beaucoup investie dans ce projet et a fait parvenir les informations de ce nouveau service à tous les pharmaciens des 3 départements. Les picards doivent aujourd'hui connaître ce numéro. Il permet d'avoir une information fiable, plus souple et plus moderne » déclare Christophe Koperski, Président du Syndicats pharmaceutiques de Picardie.

Christophe Koperski, Président de la Fédération des Syndicats pharmaceutiques de Picardie précise « Avant la liste diffusée sur la vitrine des pharmaciens ou dans les journaux n'était parfois pas actualisée. Aujourd'hui, grâce à une connexion sécurisée et en temps réel, les pharmaciens peuvent changer le nom de la pharmacie de garde sur le serveur. L'obligation d'information des pharmacies de garde sur la vitrine reste réglementaire. Tous les pharmaciens ont reçu une vitrophane avec le **3237** à coller sur leur vitrine à côté du panneau indiquant la pharmacie de garde. Autre avantage, quand les gens sont limitrophes de plusieurs départements, ce numéro permettra de connaître la pharmacie de garde la plus proche sans tenir compte des frontières départementales comme avant. »