



Genève, le 28 novembre 2025
Aux représentantes et représentants
des médias

Communiqué de presse du DSM.

Genève renforce son dispositif sanitaire pour améliorer la prise en charge des urgences ambulatoires

Le département de la santé et des mobilités (DSM) déploie un dispositif cantonal renforcé de réponse aux urgences ambulatoires en partenariat avec l'ensemble des partenaires publics et privés, dont le Réseau urgences Genève (RUG), les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), l'Institution genevoise de maintien à domicile (IMAD), l'Association des médecins du canton de Genève (AMGe), l'Association des cliniques privées de Genève (Genève-Cliniques) et l'Association genevoise des pharmaciens (pharmaGenève).

Face à la saturation grandissante des urgences hospitalières et à l'augmentation des demandes de soins non programmés, ce dispositif offre une réponse concrète et opérationnelle visant à mieux orienter la population, en optimisant les ressources existantes et en coordonnant l'ensemble des acteurs de santé genevois. Une étape majeure est ainsi franchie vers un réseau de santé plus intégré, plus lisible et plus performant, conforme aux objectifs du Conseil d'Etat en matière de santé publique et au programme de législature 2023-2028.

Une pression croissante sur les urgences non vitales

Les services d'urgences du Réseau urgences Genève (RUG) enregistrent chaque année près de 170 000 consultations ambulatoires considérées comme "pressantes", dont une part substantielle relève de situations qui pourraient être prises en charge par des prestataires de première ligne, médecins traitants, permanences, pharmacies ou garde médicale. Lors des périodes de tension, notamment en hiver, la fréquentation des services d'urgence peut augmenter de 10 à 15%, accroissant la charge sur les équipes de soins et rallongeant les délais de prise en charge. Une part significative de ces consultations "pressantes" pourrait toutefois être traitée plus tôt et plus près du domicile, pour autant que les patients soient orientés efficacement et que les ressources ambulatoires disponibles soient mieux connues et mieux coordonnées. Le dispositif présenté ce jour doit apporter une partie de la réponse à ce problème.

Une réponse coordonnée autour de trois axes

Pour répondre à ces défis, le canton renforce la coordination entre les acteurs du réseau et s'appuie sur trois piliers.

Le premier axe du dispositif est la mise en fonction de la Centrale santé Genève (CeSaGe), avec un numéro de téléphone – 0800 116 117 – distinct du numéro 144, se consacrant aux urgences vitales. Cette centrale est appelée à devenir la porte d'entrée naturelle du réseau des consultations pressantes. L'objectif est de fournir au patient, dès son appel, une orientation précise vers la structure la plus adéquate, qu'il s'agisse des pharmacies – pleinement intégrées au dispositif pour une orientation cohérente de proximité –, des services d'urgence médical à domicile privés, de l'Equipe mobile d'urgence (EMU) de l'IMAD, qui peut intervenir directement à domicile lorsque la situation le permet, ou encore des services d'urgences des hôpitaux et cliniques privées (Hôpital de La Tour, Hirslanden Clinique des Grangettes, Clinique La Colline et Clinique Générale Beaulieu), engagées dans la prise en charge ambulatoire grâce à leurs unités d'urgences, de soins intensifs et leur réseau de médecins de famille. Les capacités de réponse aux problèmes de santé pressants seront donc augmentées, notamment durant la période hivernale. Le dispositif est renforcé par une adaptation de l'application de tri et d'orientation Infomed des HUG, qui intègre dans ses orientations la majeure partie des structures permettant une consultation pressante, y compris la charge en soins des six centres d'urgences ambulatoires du RUG. La CeSaGe disposera également d'une cartographie recensant l'ensemble des acteurs du réseau ainsi que leur disponibilité.

Le second axe du dispositif concerne la valorisation et la coordination des alternatives aux urgences hospitalières lorsque le médecin traitant n'est pas disponible. L'AMGe réorganise sa garde médicale en proposant des points de garde pour les consultations pressantes des adultes, sur le modèle de la garde pédiatrique. Ces points seront accessibles uniquement aux patients orientés par la CeSaGe, qui disposera d'une plateforme numérique permettant de connaître en temps réel la disponibilité de consultation. Ce système de garde complète l'offre de consultation médicale sans rendez-vous déjà proposée par plusieurs centres médicaux et permanences.

Enfin, pour garantir la cohérence du dispositif, l'Etat met en place un meilleur pilotage. Amorçées en 2025, des rencontres annuelles entre les directions institutionnelles et le DSM permettront d'assurer un suivi stratégique du dispositif. Des tableaux de bord communs suivront les indicateurs clés: volumes orientés, délais de réponse, activité de garde médicale et de l'EMU, pression sur les HUG, ainsi que le taux d'hospitalisation. Un référentiel commun de prise en charge a également été établi pour uniformiser les pratiques entre tous les partenaires.

Sous l'impulsion du DSM, les HUG, l'IMAD, l'AMGe, pharmaGenève, le Réseau urgences Genève et Genève-Cliniques unissent ainsi leurs forces pour fluidifier les parcours de soins et encourager une réponse cohérente et équitable. Cette dynamique illustre un engagement collectif pour proposer des solutions opérationnelles, réduire la charge sur les urgences et améliorer l'accès aux soins pour toutes et tous.

Dès le 1^{er} décembre, la CeSaGe 0800 116 117 et l'application Infomed permettront d'orienter le public vers la structure d'urgence ambulatoire la plus adaptée, en intégrant les capacités des centres du RUG et les alternatives de proximité. Parallèlement, les points de garde médicale de l'AMGe pour les adultes seront opérationnels et accessibles exclusivement via la CeSaGe, tandis que l'EMU renforcera ses interventions à domicile lorsque celles-ci permettent d'éviter un passage aux urgences. Le dispositif sera progressivement renforcé dès cet hiver, avec des actions de communication ciblées pour informer le public, ainsi qu'un suivi continu de la performance et de l'impact sur les flux aux urgences.

Pour toute information complémentaire: Catharina Habsburg, responsable de la communication, office cantonal de la santé, DSM, T. 022 327 96 27, catharina.habsburg@etat.ge.ch.