

COMMUNIQUE PRESSE

01/06/2022

SANTÉ ET PROTECTION SOCIALE

Bilan du Guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé (GRS) pour l'année 2021



Le Guichet d'accueil et d'accompagnement des Réclamations en Santé (GRS) est un dispositif géré par l'UDAF qui s'adresse aux citoyens qui, lors de leur parcours de soins, ont rencontré une difficulté avec : un service public, un service ou établissement médico-social, un établissement de soins, un professionnel de santé, ou un service d'aide à domicile, et qui n'ont pas connaissance du parcours pour déposer une réclamation.

Les missions du Guichet

- Une écoute de votre mécontentement, vos réclamations, vos plaintes et vos demandes de médiation en Santé.
- Une information sur vos droits.
- Une orientation vers la structure appropriée.
- Un accompagnement dans vos démarches.
- Un suivi de votre demande et de la réponse apportée.

Une reconnaissance sur le territoire

Le GRS est identifié par les acteurs sur le territoire qui nous recommandent. Ainsi, nous avons signé **123 conventions de partenariat**. Et 28 % des réclamants nous ont connus par un professionnel.

Des réclamations en hausse, une prise en charge médicale difficile

Le Guichet a enregistré 179 réclamations en 2021, contre 90 en 2020. Le nombre de sollicitations a donc quasiment doublé. Le GRS répond à ses missions en réalisant, **pour 75 % des situations, une aide à l'identification du parcours pour la requête**.

64 % des réclamations relèvent de la **prise en charge d'ordre médical**. La difficulté à trouver un professionnel de santé, généraliste et spécialiste, représente 35 % des réclamations.

Avec la mise en place de l'offre vaccinale, le début de l'année 2021 a été marqué par la difficulté d'accès aux rendez-vous de vaccination, soit 20 % des réclamations.

La coordination des soins est également un point significatif relevé cette année (6 %).

Et 16 % de ces réclamations relèvent de mécontentements face à des décisions nationales ou de difficultés d'accès à des services tels que la vaccination.

Les types de structures concernées par le mécontentement

31 % de mécontentements sont à l'encontre des cabinets médicaux en raison principalement de refus de prise de rendez-vous avec de nouveaux patients montrant ainsi bien la pénurie de médecins sur notre territoire. 15 % de réclamations sont dirigées vers les établissements sanitaires et une moindre part à l'encontre du secteur médico-social. Enfin, 18 % sont vers les institutions (CPAM, MSA, MDPH, ARS, Conseil Départemental, CAF, complémentaires santé et organismes de retraite).

Obtention du label « Droit des usagers et de la santé »

Le GRS a obtenu le label **Droit des usagers de la Santé** qui prime les expériences exemplaires et les projets innovants mettant en œuvre les droits des usagers.



La satisfaction des usagers

Lors de l'enquête satisfaction auprès des usagers du GRS en 2021 pour lesquels la réclamation était clôturée (soient 154 réclamations), l'UDAF a obtenu un taux de réponse de 33 %. Ainsi, **88,5 % de réclamants considèrent que le guichet a répondu à leurs attentes** et **90,4 % des réclamants recommanderaient le guichet** à leur entourage.

Les points de vigilance

Au-delà des réclamations qui relèvent de situations individuelles, des récurrences permettent à l'UDAF d'attirer sa vigilance et celle des politiques sur plusieurs points :

- Le droit du malade au libre choix de son praticien et de son établissement de santé et de son mode de prise en charge, est de plus en plus contraint.
- De plus en plus de professionnels pratiquent les dépassements d'honoraires.
- De moins en moins de professionnels pratiquent en secteur 1, ce qui peut entraîner le renoncement aux soins pour certains citoyens.
- Des médecins, dentistes, dermatologues, ophtalmologues, kinésithérapeutes et autres professionnels refusent la prise en charge de certains patients.
- Des salariés en arrêt de travail se trouvent en situation très difficile en l'absence de médecin du travail pour leur accompagnement spécifique.
- La continuité du parcours de soins a également été questionnée régulièrement en termes de coordination hôpital/ville, mais également en termes d'accompagnement à la fin de vie.
- Les déremboursements de certains traitements.
- La complexité du système de santé, la méconnaissance de la réglementation, amènent à de l'incompréhension et à des situations difficiles.
- Les difficultés à joindre certains organismes.
- Les délais de réponse et de traitement des dossiers.

Pour toutes demandes de renseignements ou prises de rendez-vous :

Le GRS est à votre écoute du lundi au vendredi de 9h à 17h.

05 49 04 76 38

grs@udaf79.asso.fr

Formulaire en ligne sur : <https://grs79.org/>

Service gratuit

A propos de l'UDAF 79

L'Union Départementale des Associations Familiales des Deux-Sèvres (Udaf 79) a pour mission première de défendre et de représenter l'ensemble des familles du département des Deux-Sèvres dans toute leur diversité et leur richesse.

Notre engagement se traduit également par le développement d'actions permettant d'accompagner et d'aider les familles dans leur vie quotidienne.

www.udaf79.fr

Contact presse :

Pôle Institution familiale, Communication et Vie associative

Responsable : Laurence Hizette - l.hizette@udaf79.asso.fr - 05 49 04 76 50 – 06 74 64 14 76

