

Mardi
14 juin 2022
Deux-Sèvres

la Nouvelle République

1,20 €
n° 23644

lanouvellerepublique.fr

santé

Les réclamations ont doublé

Le Guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé (GRS) est un dispositif géré par l'Udaf (Union départementale des associations familiales des Deux-Sèvres) 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.

Le guichet a enregistré 179 réclamations en 2021, contre 90 en 2020. Le nombre de sollicitations a donc quasiment dou-

blé. 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. 31 % de mécontentements sont à l'encontre des cabinets médicaux en rai-

son 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).

Pour tous renseignements ou prises de rendez-vous, le GRS est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h. Service gratuit.
Contact : 05.49.04.76.38.
grs@udaf79.asso.fr
Formulaire en ligne sur : grs79.org