

Jeudi
11 mars 2021
Deux-Sèvres



la Nouvelle République

1,10 €
n° 23257

lanouvellerepublique.fr

Santé : les réclamations ne visent aucun établissement en particulier

Un an après sa création, le 20 janvier 2020, le guichet d'accompagnement des réclamations de santé créé en partenariat avec les acteurs de la santé deux-sévrienne et géré par l'Udaf peut tirer les enseignements de sa première année d'activité. Un bilan à prendre avec prudence puisqu'il porte sur sa première année d'existence et, surtout, cette année 2020 est atypique. Néanmoins, le guichet a reçu 90 réclamations en 2020 dont la majorité (48 %) portent sur des aspects de prise en charge médicale, 31 % sur l'accueil et l'administration, 13 % sur la vie quotidienne et l'environnement et 8 % sur le paramédical. « Cette dernière catégorie peut concerner une insuffisance de personnel pour la prise en charge ou l'animation par exemple », décrypte Swan Rey, directrice générale de l'Udaf 79, en rappelant que ces réclamations portent aussi bien sur la médecine de ville, le secteur hospitalier ou le secteur médico-social, les Ehpad, les foyers de vie...

Les réclamations portant sur la vie quotidienne et l'environnement peuvent ainsi concerner des problèmes d'hygiène, d'hôtellerie hospitalière, d'alimentation ou des incidents (vols...) et l'accueil et l'administration sur des problèmes de remboursement ou de facturation. « Ce qui ressort de cette année 2020, c'est la désertification

médicale », souligne Swan Rey sans surprise. « Cela touche aussi bien la difficulté à trouver un médecin qu'un spécialiste ou un dentiste... » La directrice générale de l'Udaf ne nie pas que d'autres spécialités sont en tension mais on supporte plus facilement un rendez-vous tardif chez l'ophtalmologiste que chez le dentiste quand on a une rage de dent. « Les secteurs ruraux sont ceux qui rencontrent le plus de difficultés pour avoir un kinésithérapeute à domicile par exemple. »

La répartition géographique des réclamations est diffuse sur le territoire. Aucun établissement ne sort du lot. « Le quart des réclamants sont du nord Deux-Sèvres », note l'Udaf 79 sans en tirer de conclusion puisqu'il faudrait corréler ce chiffre à la densité médicale ou de population. « Quel que soit l'établissement, le dialogue avec un usager mécontent se passe correctement », souligne Swan Rey qui rappelle que le guichet d'accompagnement des réclamations de santé est là pour aider ces usagers à se faire entendre, mais aussi les orienter dans leurs démarches avec le monde de la santé.

Guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé, Udaf des Deux-Sèvres (171, avenue de Nantes à Niort) : gratuit, du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h. Tél. 05.49.04.76.38, grs@udaf79.asso.fr