

Communiqué de presse
Lundi 9 novembre 2020

Abandon des usagers non-Covid et des personnes fragiles : le Guichet de Réclamation en Santé tire la sonnette d'alarme

Le Guichet de Réclamation en Santé, qui accompagne les citoyens essonnais en litige avec les institutions sanitaires et médicosociales, voit le nombre de réclamations exploser depuis le début de la crise Covid. L'organe du Conseil Territorial de Santé Essonne s'alarme de l'afflux de familles qui se disent rejetées par un système de santé qui ne leur répond plus et ne parvient plus à les prendre en charge. Le Guichet, dont l'action est circonscrite au département 91, appelle à étendre le dispositif à échelle régionale et à le déployer dans toute la France, pour renouer en urgence le dialogue entre patients et administrations.

Philippe Naszályi, président du Conseil Territorial de Santé Essonne : « *L'afflux de demandes de citoyens auprès de notre Guichet de Réclamation reflète la précarisation inquiétante de l'organisation des soins en Essonne. Pas de médecin traitant depuis 2 ans, retour contraint à la maison de personnes convalescentes, administrations muettes qui refusent de recevoir les familles... Les cas de violences administratives se multiplient à une cadence alarmante. Nos institutions doivent agir d'urgence pour assumer leur devoir d'écoute, de conseil et de soins envers tous les Français.* »

Epuisement, renoncement aux soins, précarisation : les usagers non-covid et leur famille sont en rupture

Déployé **en Essonne** par le Conseil Territorial de Santé, le Guichet de Réclamation en Santé accompagne et soutient les citoyens dans leurs démarches pour régler des litiges avec les institutions sanitaires et médicosociales. Le guichet dénonce aujourd'hui une aggravation inquiétante des violences administratives :

- **Rupture généralisée du dialogue avec les institutions** qui ne répondent plus aux demandes et ne reçoivent plus les familles ;
- **Défauts de prise en charge des familles en situation de précarité** : parents isolés, aidants de personnes fragiles ou en situation de handicap, etc.
- **Dysfonctionnements quotidiens dans le suivi des patients non-Covid** : consultations annulées sans prévenir, patients ballotés d'un service à l'autre, déprogrammation massive d'interventions, etc.
- **Aggravation du phénomène de renoncement aux soins** : sans médecin traitant disponible et par crainte d'être malmenés par le système, des milliers de citoyens renoncent à consulter.

Christine Bellot-Champignon, coordinatrice du guichet : « *Lorsque l'expérimentation du Guichet a débuté il y a un an, les familles nous sollicitaient pour régler a posteriori des problèmes avec les institutions de santé. Aujourd'hui, elles se tournent vers nous pour affronter le système au quotidien, dans leur parcours de soin. C'est symptomatique de l'angoisse dans laquelle vivent des patients qui, avant même de mettre un pied à l'hôpital, savent déjà qu'ils risquent de rencontrer des problèmes.* »

Sous-dimensionné, le Guichet des Réclamations en Santé appelle à un déploiement régional, dupliqué dans tout le pays

Vincent Cluzaud, Président de France Assos Santé Ile-de-France et Président des Diabétiques de l'Essonne et vice président du CTS 91 : « Le guichet reçoit quotidiennement les sollicitations de familles de patients et de personnes fragiles de toute la France mais aussi de soignants en situation d'épuisement qui ne savent plus vers qui se tourner. Pour répondre à l'urgence de renouer un dialogue entre citoyens et système de santé, il est nécessaire d'étendre le champ d'intervention du guichet à l'échelle régionale. »

L'organe essonnien, qui est aujourd'hui l'une des trois expérimentations en France, appelle également à dupliquer le dispositif dans tous les territoires.

Pendant le confinement, 4 points d'accueil ouverts, une plateforme de saisie en ligne et une équipe « volante » pour consulter les familles à domicile

Le Conseil Territorial de Santé 91 et le Guichet de Réclamation en Santé se mobilisent pour faciliter les démarches des patients et usagers et démultiplier les points de rencontre et d'écoute dans le département. A l'heure où la France se reconfiner, le guichet reste ouvert et son équipe a l'autorisation de se déplacer au domicile des familles si la situation l'exige.

4 points d'accueil du guichet sont localisés à Brunoy, Ris-Orangis, Evry Courcouronnes, Sainte Geneviève des Bois. De nouveaux points doivent prochainement ouvrir leurs portes à Arpajon, Étampes, Grigny, Igny, Corbeil Essonne.

Le guichet est joignable par téléphone au numéro vert **0805 38 28 28** et via son site Internet et sa page Facebook.

Pour saisir une demande de réclamation en ligne : <https://www.gres-sante.com/grs/>

Plus d'informations : <https://www.gre-sante.org/>

A propos du Conseil Territorial de Santé de l'Essonne | Le Conseil Territorial de Santé (CTS) de l'Essonne représente l'ensemble des acteurs du système de santé du territoire. Instauré par la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016, il est investi de plusieurs missions : il participe à la réalisation du diagnostic territorial partagé, contribue au projet régional de santé, est associé à la mise en œuvre du pacte territoire santé et donne un avis sur le projet territorial de santé mentale. En tant qu'instance de démocratie en santé de l'Essonne, il peut faire des propositions pour améliorer la réponse aux besoins de la population sur le territoire en ce qui concerne le parcours de santé. En 2018, le CTS 91 a été choisi pour expérimenter un nouveau dispositif de recueil des plaintes des patients en Île-de-France : le guichet de réclamation en santé.

Contacts Presse – Agence CorioLink

Urielle Dutartre – 06 62 82 71 62 – urielle.dutartre@coriolink.com
Candice Piekacz – 06 71 38 53 15 – candice.piekacz@coriolink.com