

Guichet de Réclamation en Santé

Bilan semestriel

octobre 2019

Rappel mise en place de l'expérimentation **Réalisé Année 1**

Janvier à mars 2019

- Diagnostic territorial
- Elaboration des outils de recueil et de communication

Mars 2019

- Phase de test
- Recrutement de l'assistante

Avril 2019

- Lancement de l'expérimentation
- Ouverture d'un local accessible au public

Mai 2019

- Déploiement
Ouverture d'une permanence en CCAS
- Communication (professionnels de santé, site internet, page Facebook, petit déjeuner avec les RU)

Juin 2019

- 1^{ère} Formation d'une équipe de collaborateurs
- Inaugurations local GReS et CCAS
- Ouverture d'un relais en P.A.D

Rappel mise en place de l'expérimentation **Projection 4^{ème} trimestre - Année 1**

Sept. -Oct. 2019

- 2^{ème} Formation d'une équipe de collaborateurs
- Inauguration permanence P.A.D
- Ouverture d'un 4^{ème} point relais
- Plan com accentué grand public
- Information ciblée professionnels

Oct. - Nov. 2019

- Temps de regroupement des 1ers collaborateurs
- 3 Petits déjeuners (Direction ETS Santé/ Direction ESMS/ PQ)
- Comité des partenaires

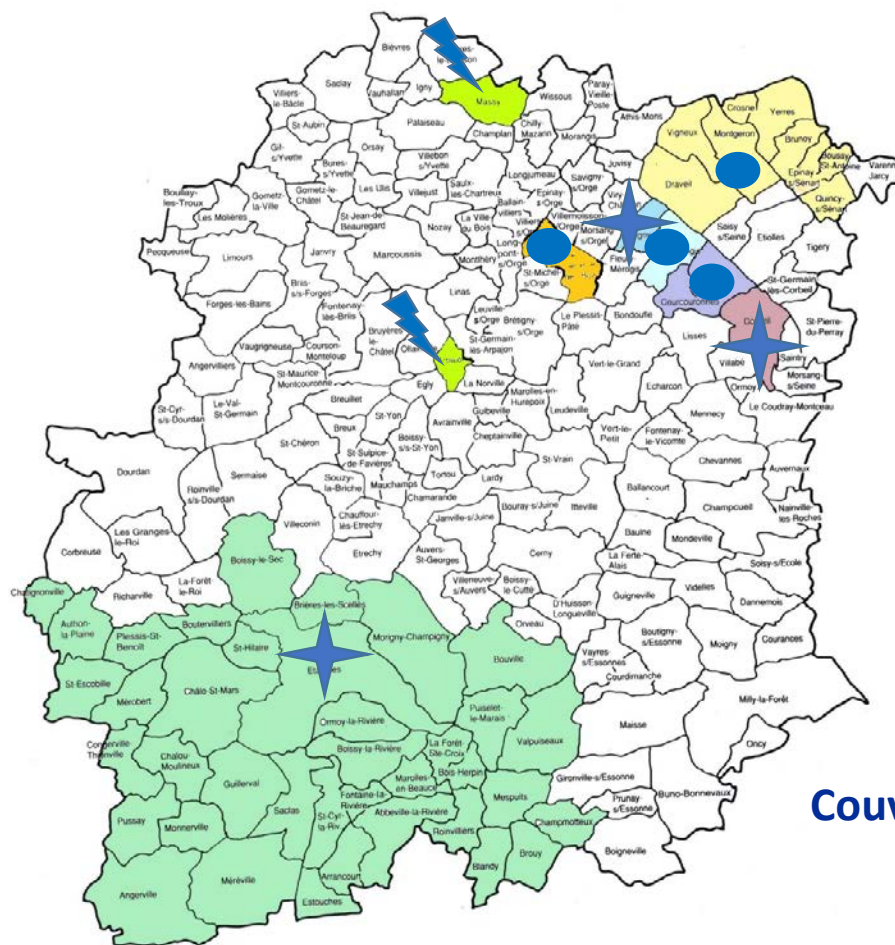
Nov. – Déc. 2019

- 3^{ème} Formation équipe de collaborateurs
- Petit déjeuner RU
- Rapport d'Activité

Rappel mise en place de l'expérimentation
Projection 1^{er} trimestre - Année 2

- Consolidation du réseau de correspondants du guichet (CCAS, MDS, PAD, RU, CVS, PQ) et poursuite formation
- Campagne COM élargie
- Renforcement des partenariats avec les acteurs de la santé (convention)
- Système d'information

Cartographie de l'expérimentation - octobre 2019



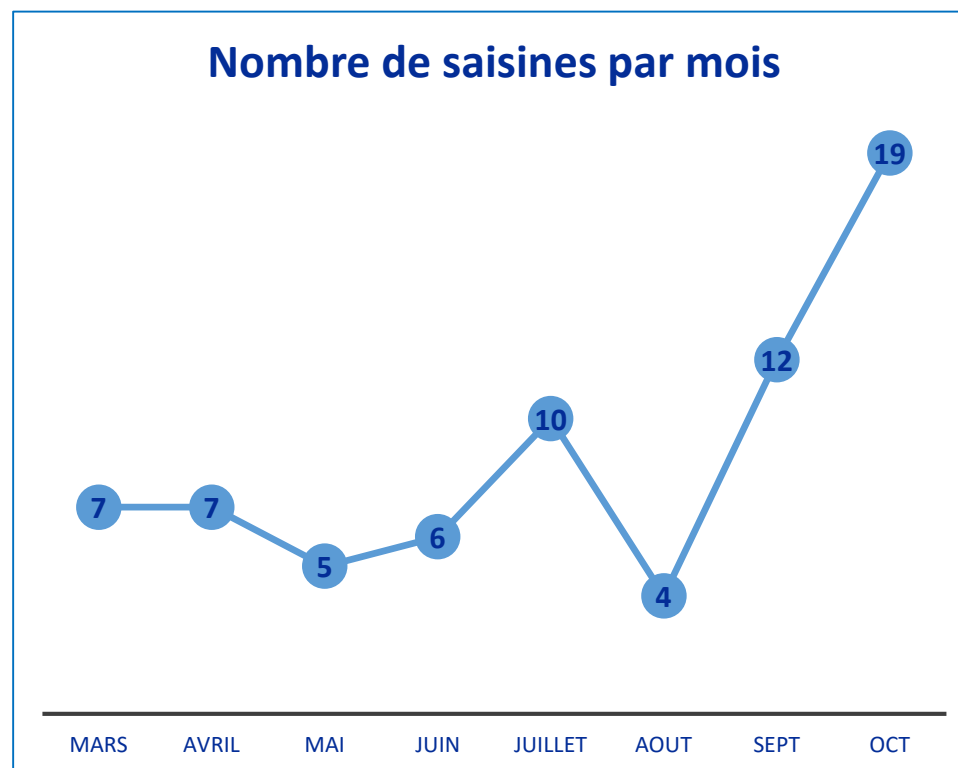
-  **Points relais existants juin 2019**
Total population couverte : 313 703 habitants
-  **Points relais en projet fin2019- début 2020**
Total population couverte : 449 114 habitants
-  **Territoires à prospector en 2019 pour une ouverture début 2020**
Total population couverte : 510 009 habitants

Objectif de la première année d'expérimentation
Couvrir les besoins de 39% de la population du territoire de l'Esseonne
Selon les données INSEE-Recensement de la population 2016



Données chiffrées au 31 octobre 2019

Au 31 octobre , le guichet a traité **70 saisines**.



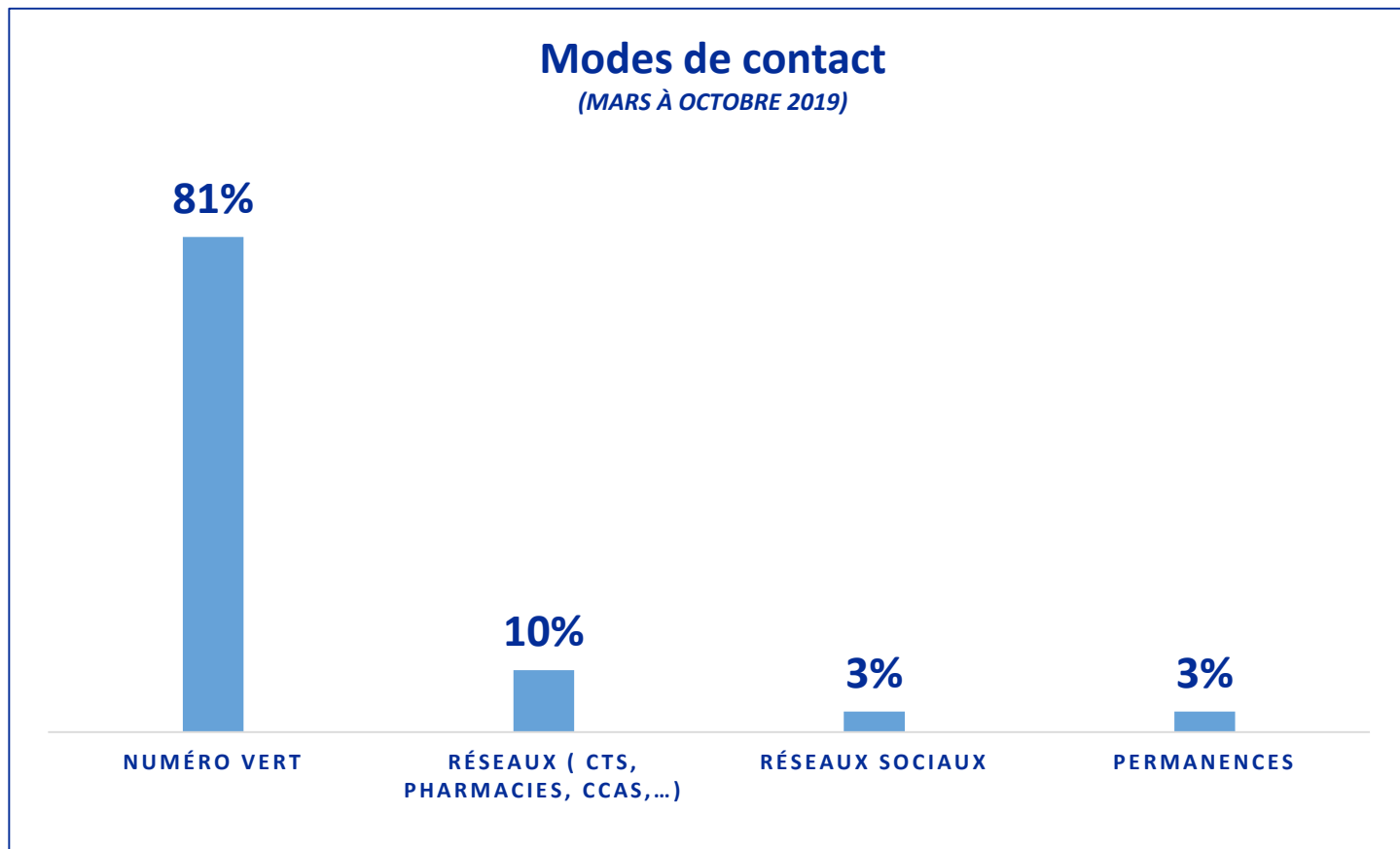
Le temps moyen de traitement d'une saisine est de **11 jours**.

Traitement administratif	Délais moyens à compter de la date de saisine (en jours)
Accusé réception de la saisine	2
Recueil de la parole	3
Réponse écrite à une demande de renseignement	3
Envoi d'une doléance pour le compte de l'Usager	5
Réponse à une doléance envoyée pour le compte de l'utilisateur	20

Une saisine nécessite en moyenne **3,6 actions**
(minimum : 1, maximum : 15)

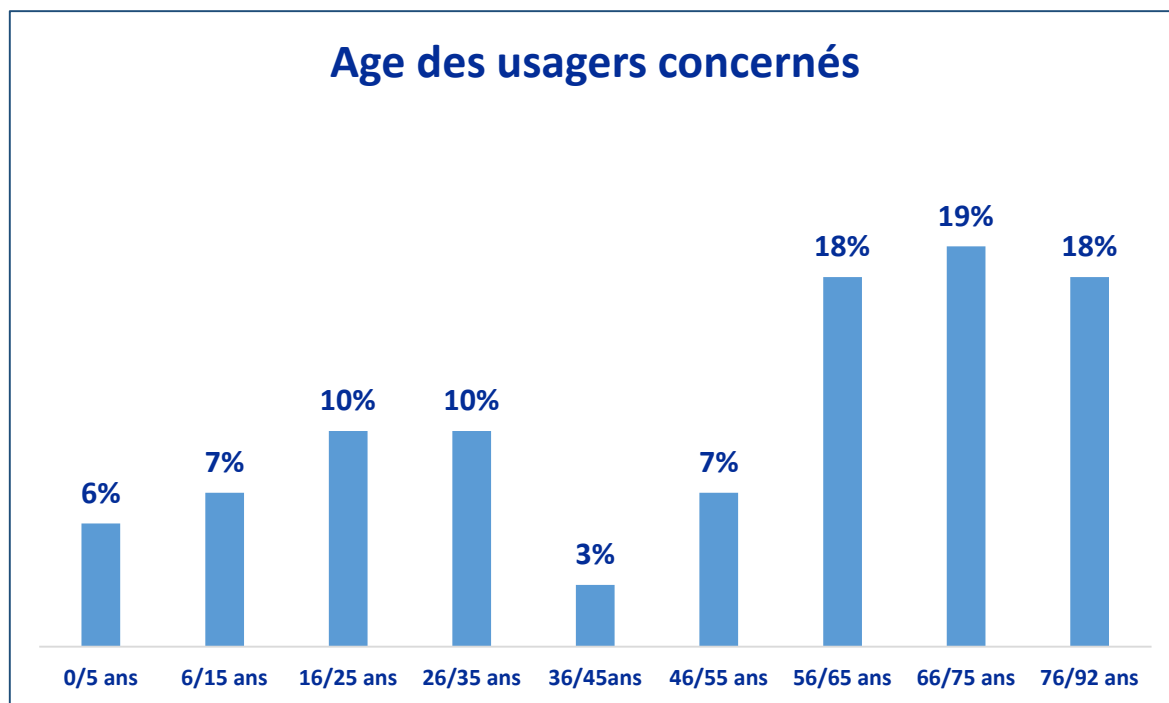
10 % des saisines ne répondent pas aux critères d' éligibilité car :

- concernent une difficulté de prise en charge par le système de santé mais ni l'usager ni les structures et organismes ne sont Essonniens (Gironde, Guadeloupe, Marne, Seine et Marne).
→ *Le Guichet a renseigné les usagers sur les démarches à engager, par email ou par courrier.*
- émanent d'usagers Essonniens rencontrant des difficultés de prise en charge sociales ayant un effet sur la santé (inaccessibilité d'un logement social pour adulte handicapé/ pour famille avec enfant polyhandicapé, supplément chambre individuelle en établissement de santé au-delà du remboursement mutuel pour une personne sous ressources uniques de l'AAH)
→ *Le Guichet a orienté les usagers vers les services sociaux de leur commune de résidence.*
- émanent de professionnels (Aide soignante témoin d'une IP qui ne connaît pas les protocoles IP/ Directeurs d'ESMS adultes confrontés aux refus de soins ou négligences lors du passage aux urgences d'usagers lourdement handicapés)



Depuis le mois de mai 2019, les saisines via le numéro vert représentent plus de **93%** des saisines, les réseaux incitant les usagers à privilégier ce mode de contact.

Données chiffrées au 31/10/2019
Population concernée par **une saisine**



Le Guichet est majoritairement contacté pour des difficultés rencontrées par les **plus de 55 ans**.

10 % des usagers ont **plus de 80 ans**.

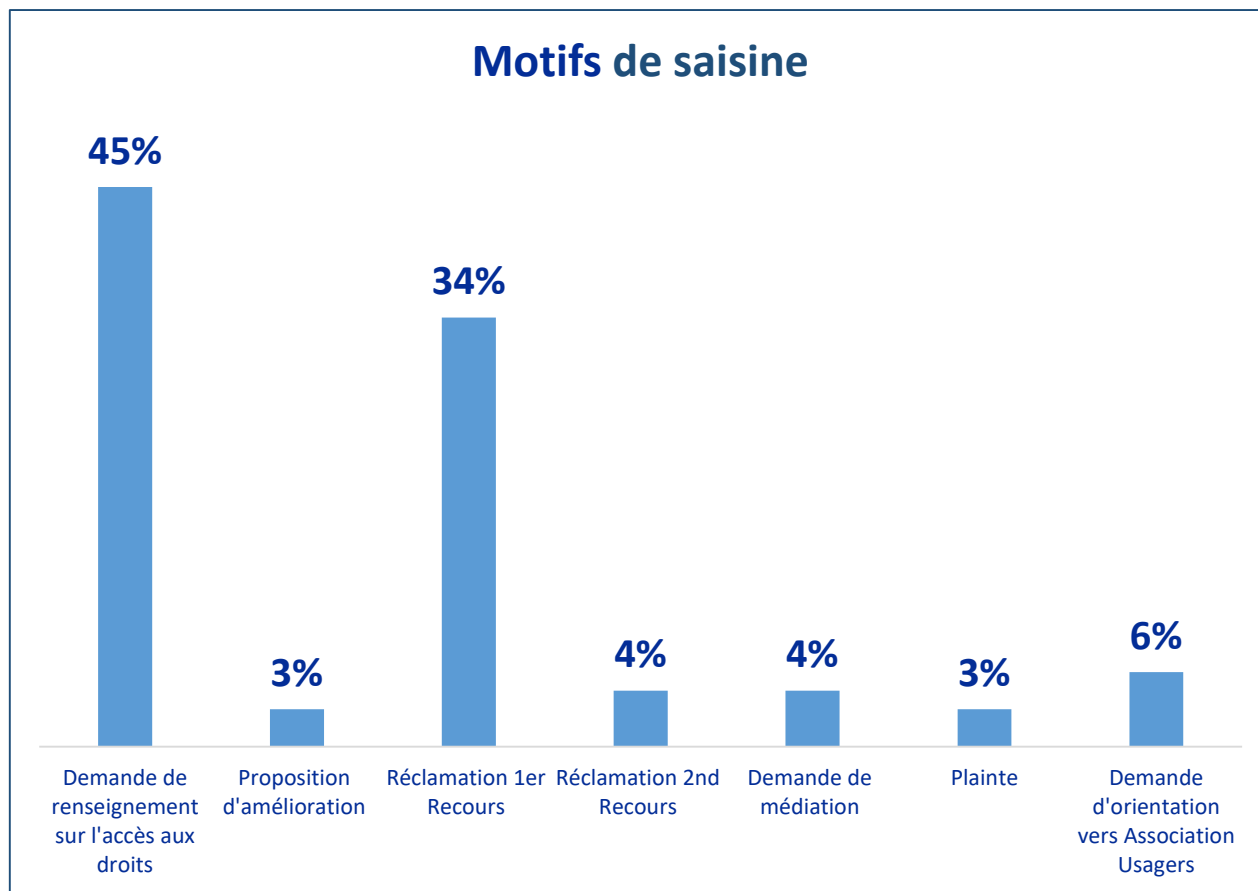
La part des personnes en situation de handicap reconnu est de **62 %** chez les 0/16 ans et de **8 %** pour les autres catégories d'âge.

Données chiffrées au 31/10/2019
Population concernée et fracture numérique

27 % des requérants n'ont pas d'adresse email.

74 % de ceux qui sont équipés d'outils numériques demandent à être accompagnés pour comprendre ou faire valoir leurs droits car ils ont « cherché sur internet » mais « c'est trop compliqué », « c'est pas clair » ou encore ils ne savent « pas faire ».

Données chiffrées au 31/10/2019
Motifs de saisine du Guichet



La part des demandes de renseignement est équivalente à celle des doléances. Elle reflète les difficultés relatés par les requérants à comprendre le système de santé.

Quelque soit le motif de saisine, **94 %** des requérants contactent le guichet car ils ne savent pas « vers qui se tourner » ni « à qui demander ».

41 % des usagers ont demandé une aide pour la rédaction d'une doléance et **25 %**, un envoi par le Guichet, soit plus d'une doléance sur 2.


Les demandes de renseignement sont suivies, dans **36 %** des cas, d'un écrit en FALC (facile à lire et à comprendre).

Elles concernent notamment :


- Des difficultés rencontrées lors d'un changement de régime d'assurance maladie (retraite, décès du conjoint, fin d'études supérieures),
- Des difficultés d'affiliation (PUMA post RSI),
- La recherche d'un nouveau médecin traitant suite au départ à la retraite de son médecin traitant,
- La recherche de médecins-conseils de recours en prévision d'expertises médicales des assurances ,
- L'accès aux ESMS pour les enfants en situation de handicap,
- La saisine de la CCI/ONIAM,
- Le changement d'établissement hospitalier pour rapprochement familial,
- La prise en charge de maladie professionnelle,
- ...

63 % des demandes de renseignement proviennent des usagers de plus de 65 ans.

Données chiffrées au 31/10/2019 Motifs de saisine du Guichet

 **Guichet Réclamation en Santé**

0805 38 28 28 [Service à votre écoute](#)

 **Conseil Territorial de Santé Essonne**

Mme [REDACTED]
91300 Evry Courcouronnes

Le 26 septembre 2019

Réf. Courrier : 26092019/30032/GRES/BA
Réf. Saisine : 20190926-91000-CBC-001

OBJET : Demande de renseignement sur la saisine du médiateur de la CPAM

Madame,

Pour faire suite à votre appel au 085 38 28 28 de ce jour, vous trouverez ci-dessous les modalités de contact du médiateur de la CPAM et en pièce jointe le modèle de courrier à lui envoyer pour qu'il vous aide à retrouver un médecin traitant.


Nous avons bien noté que vous souhaitez faire la démarche vous-même et que vous reviendrez vers le guichet si celle-ci n'aboutissait pas.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations les meilleures.


Christine Bellot-Champignon
Coordinatrice du Guichet de Réclamation en Santé

Guichet de Réclamation en Santé- GreS
Siège : Tour Lorraine, 6-8 rue Prométhée, 91000 Evry
Adresse postale : 83 route de Grigny, 91139 RIS ORANGIS

Page 1 sur 2

 **Guichet Réclamation en Santé**

0805 38 28 28 [Service à votre écoute](#)

 **Conseil Territorial de Santé Essonne**

Que Faire si vous ne trouvez pas de médecin traitant ?

Si vous ne trouvez pas de médecin traitant, vous pouvez vous rapprocher du médiateur de la CPAM par :

MAIL
mediation.cpam-evry@assurance-maladie.fr

Ou

TELEPHONE
01.60.79.78.84

Ou

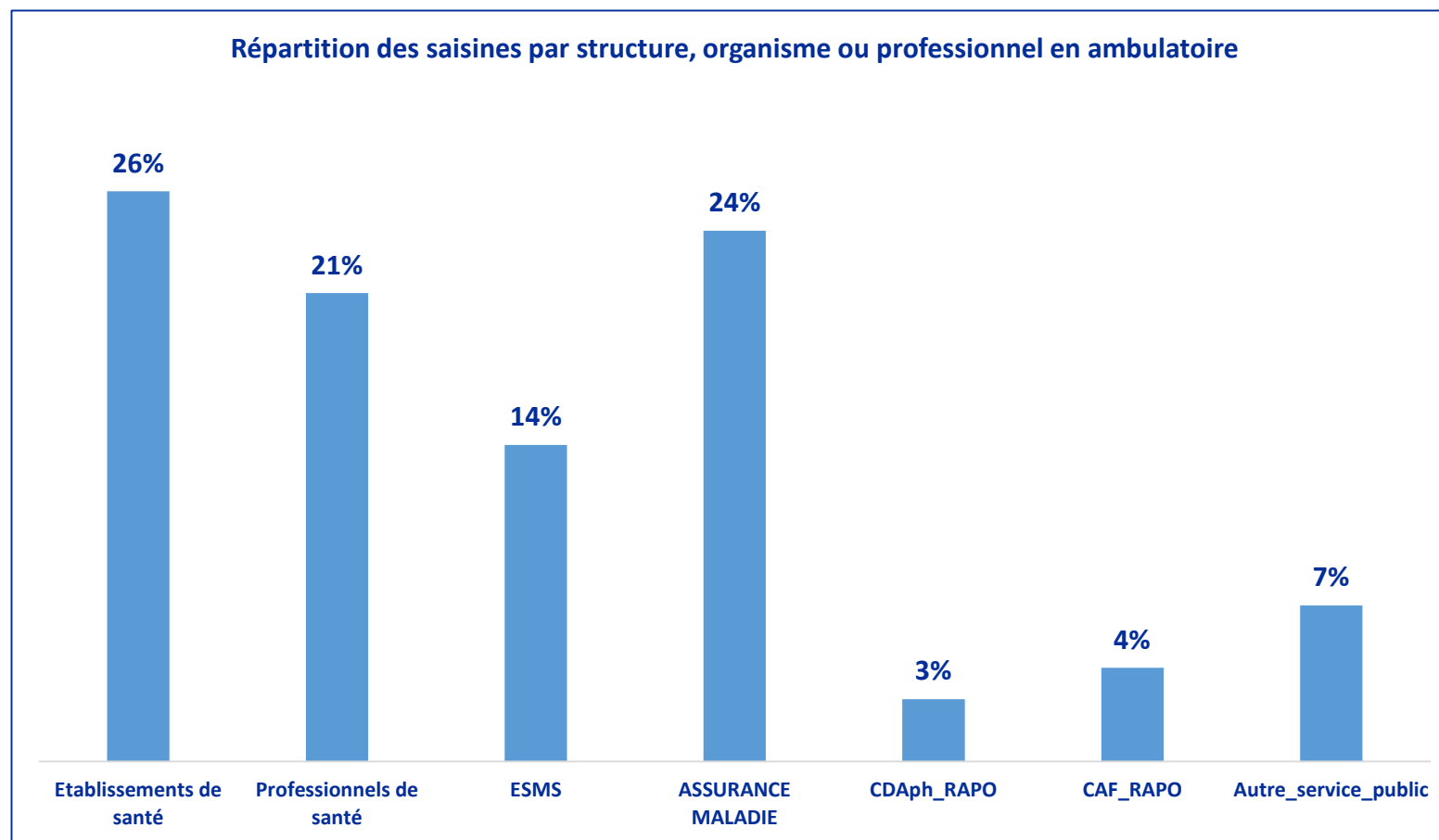
COURRIER
CPAM, à l'attention du Médiateur,
2 rue Ambroise Croizat
91039 Evry Cedex

Guichet de Réclamation en Santé- GreS
Siège : Tour Lorraine, 6-8 rue Prométhée, 91000 Evry
Adresse postale : 83 route de Grigny, 91139 RIS ORANGIS

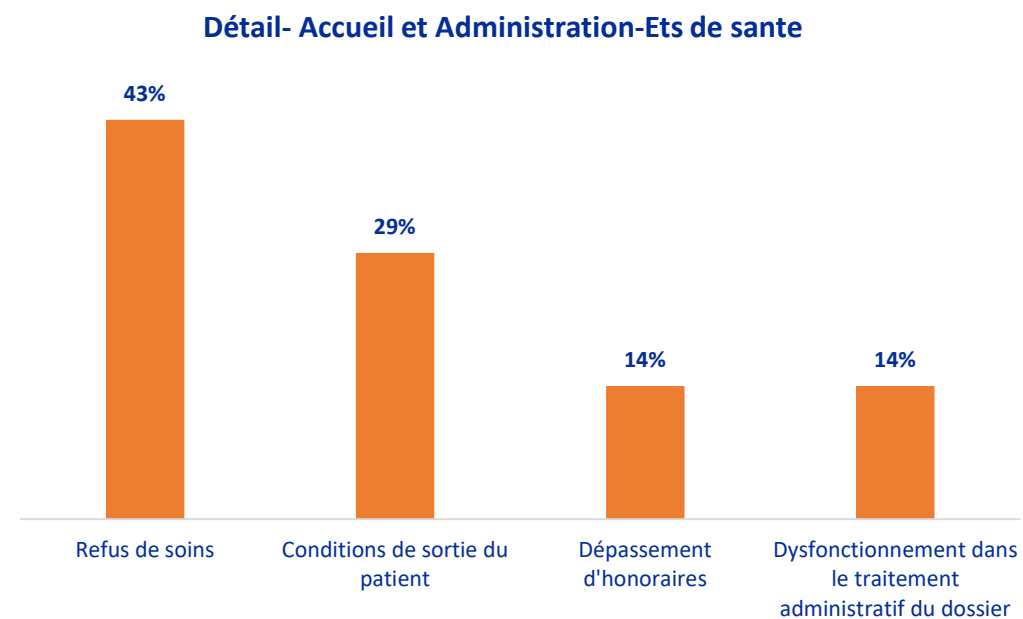
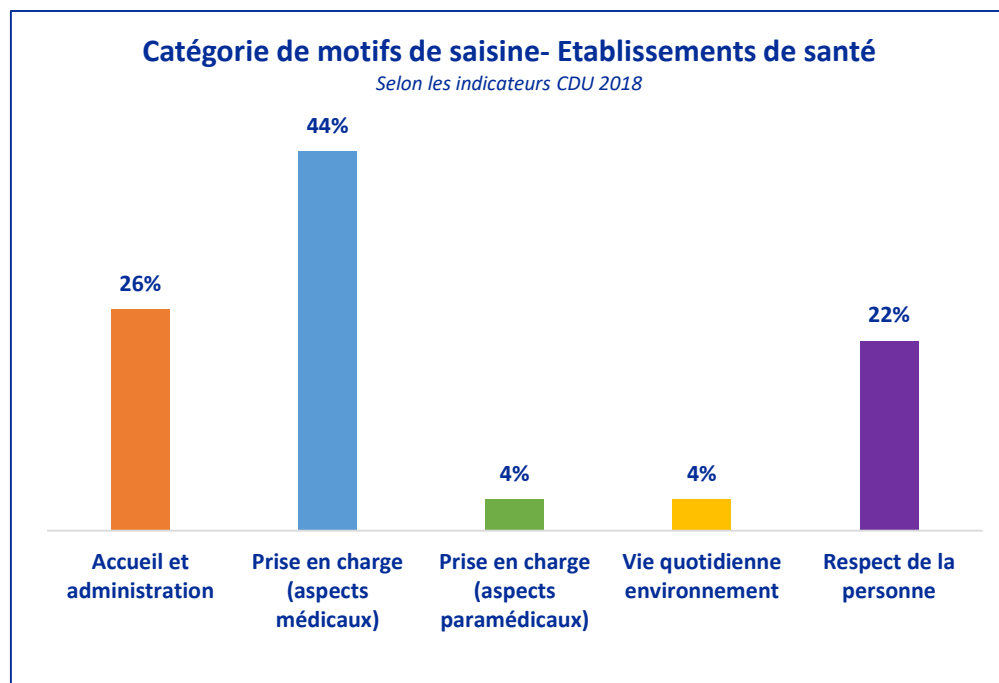
Page 2 sur 2

Exemple de réponse écrite en FALC

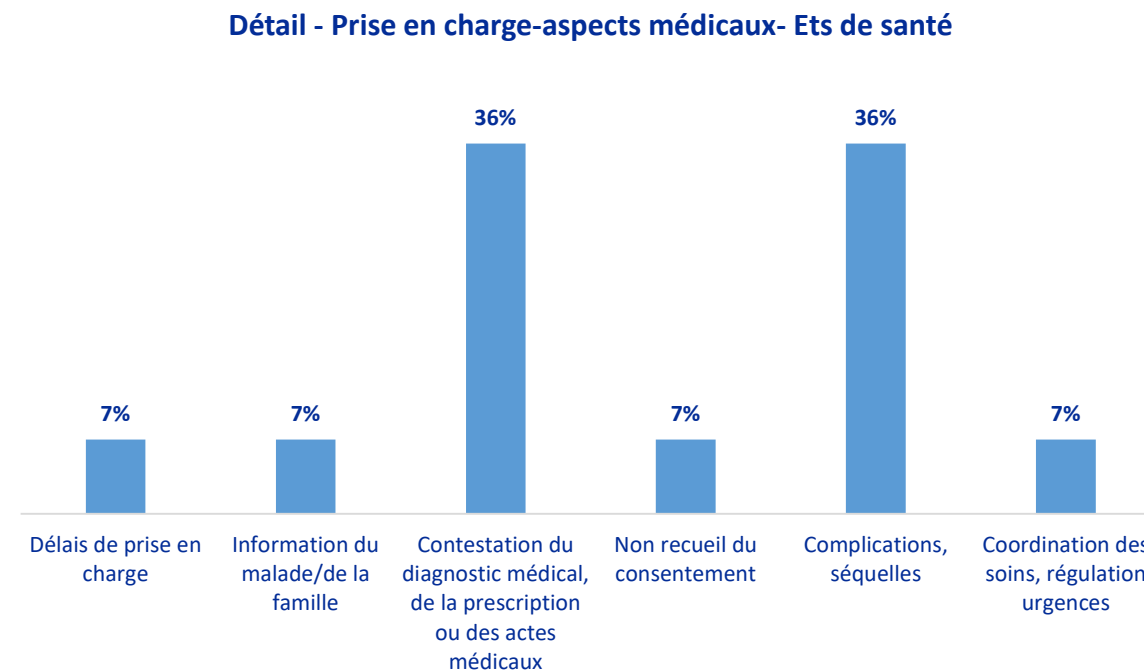
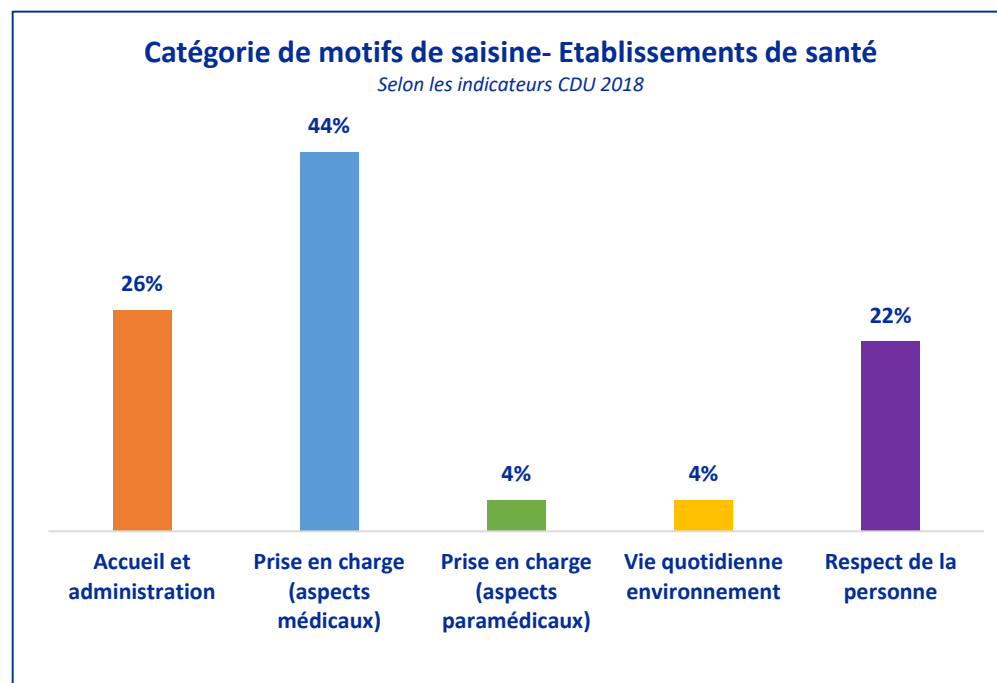
Données chiffrées au 31/10/2019
**Répartition des saisines par type de
dispositif concerné**



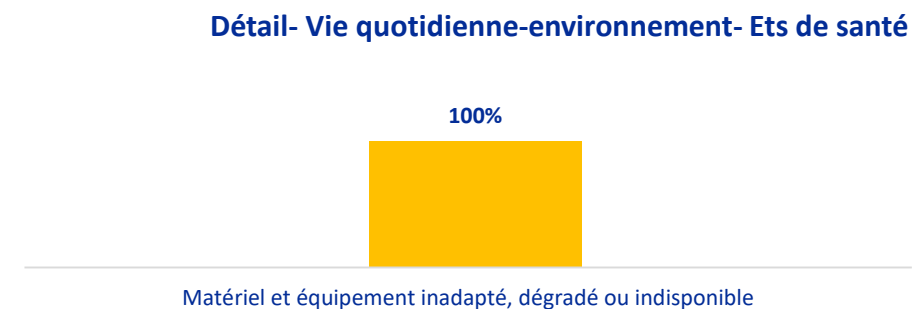
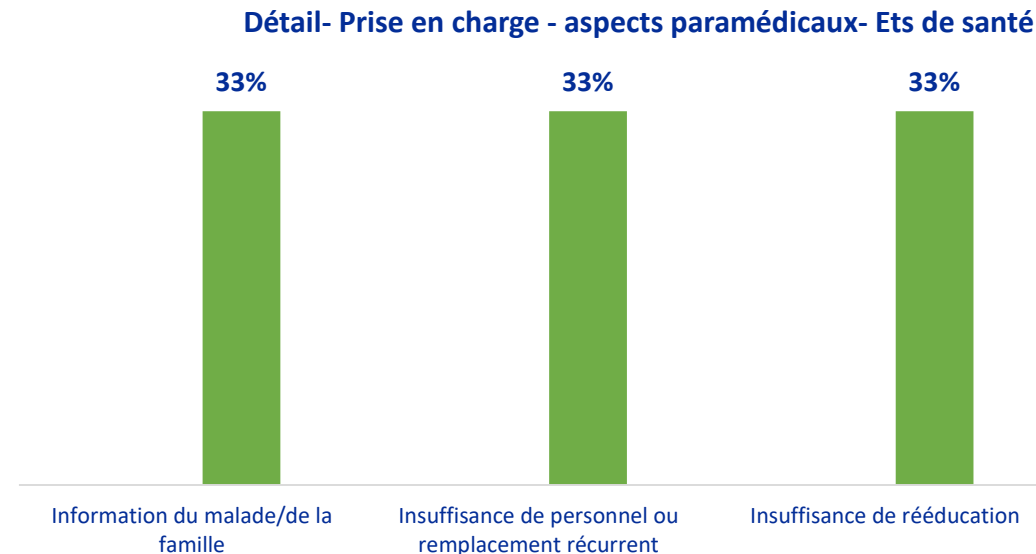
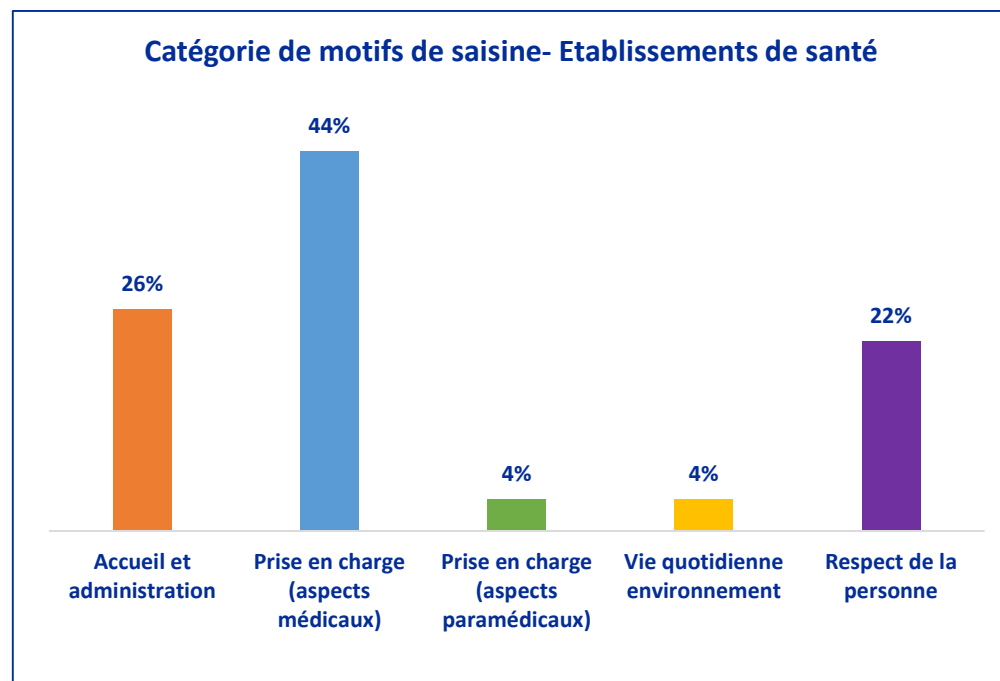
Données chiffrées au 31/10/2019
Etablissements de santé et motifs de saisines
Selon les indicateurs CDU 2018



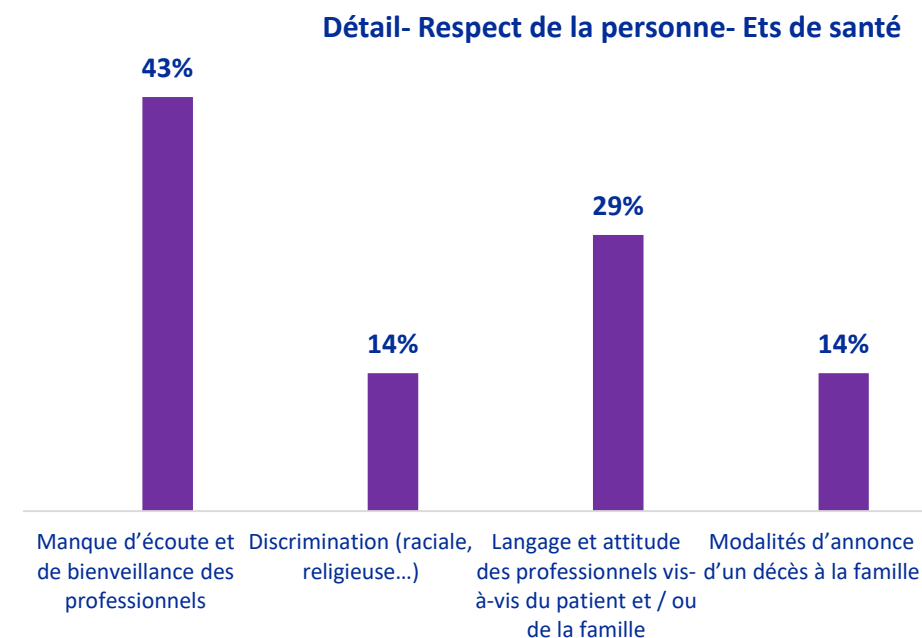
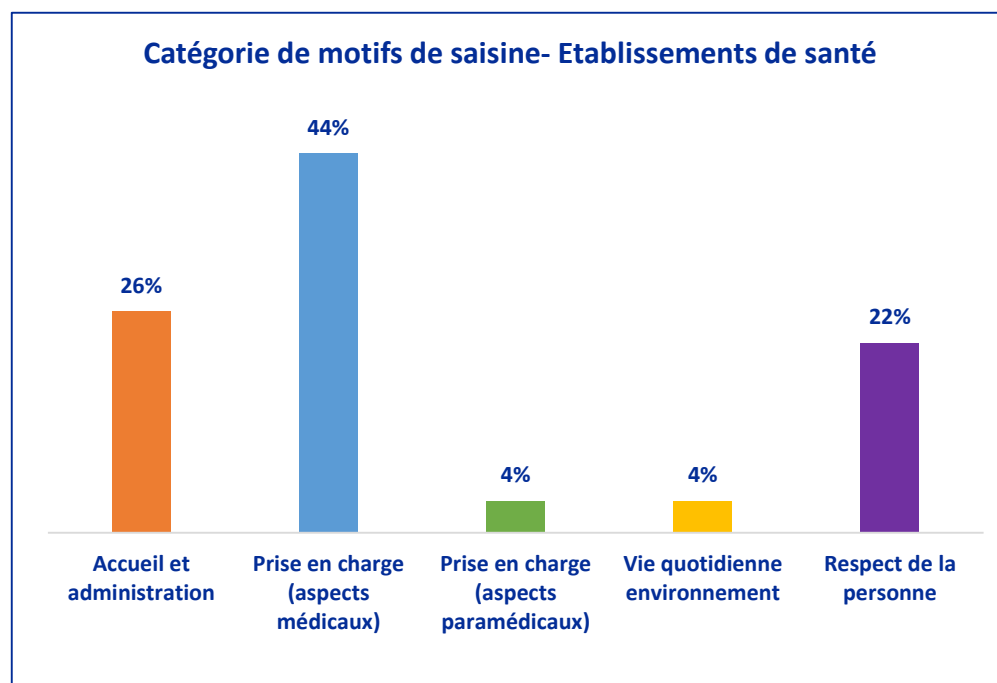
Données chiffrées au 31/10/2019
Etablissements de santé et motifs de saisines
Selon les indicateurs CDU 2018



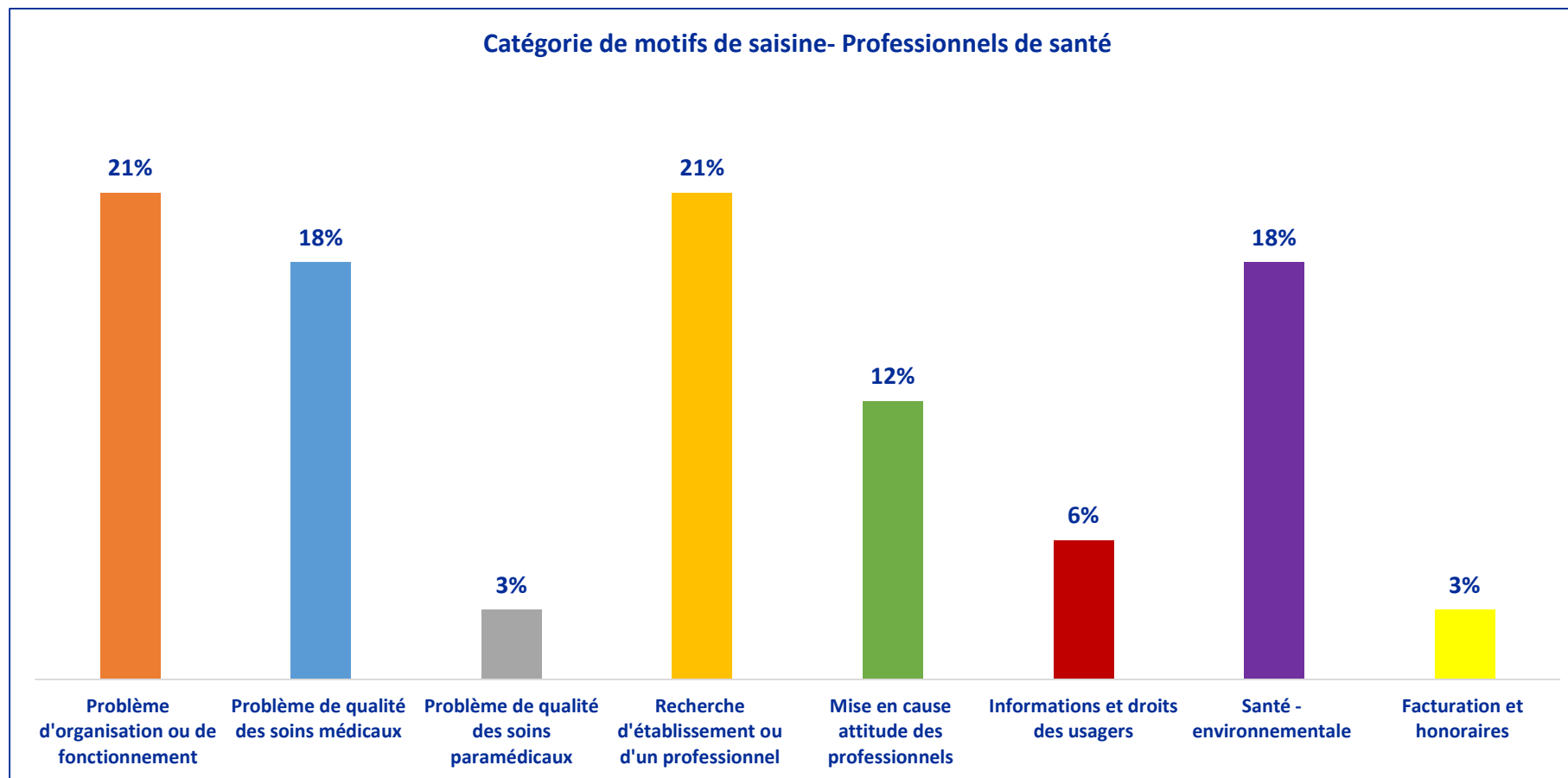
Données chiffrées au 31/10/2019
Etablissements de santé et motifs de saisines
Selon les indicateurs CDU 2018

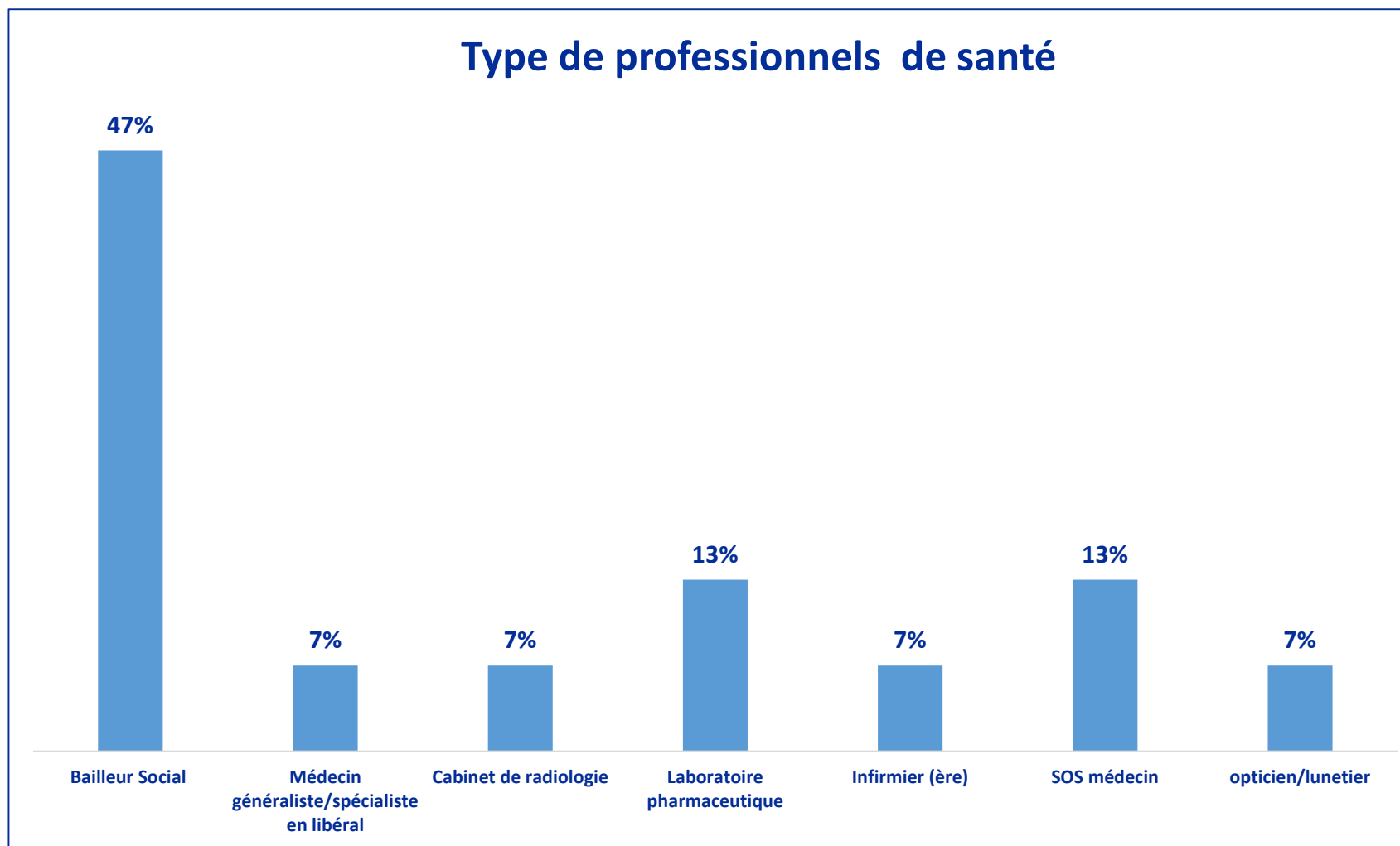


Données chiffrées au 31/10/2019
Etablissements de santé et motifs de saisines
Selon les indicateurs CDU 2018

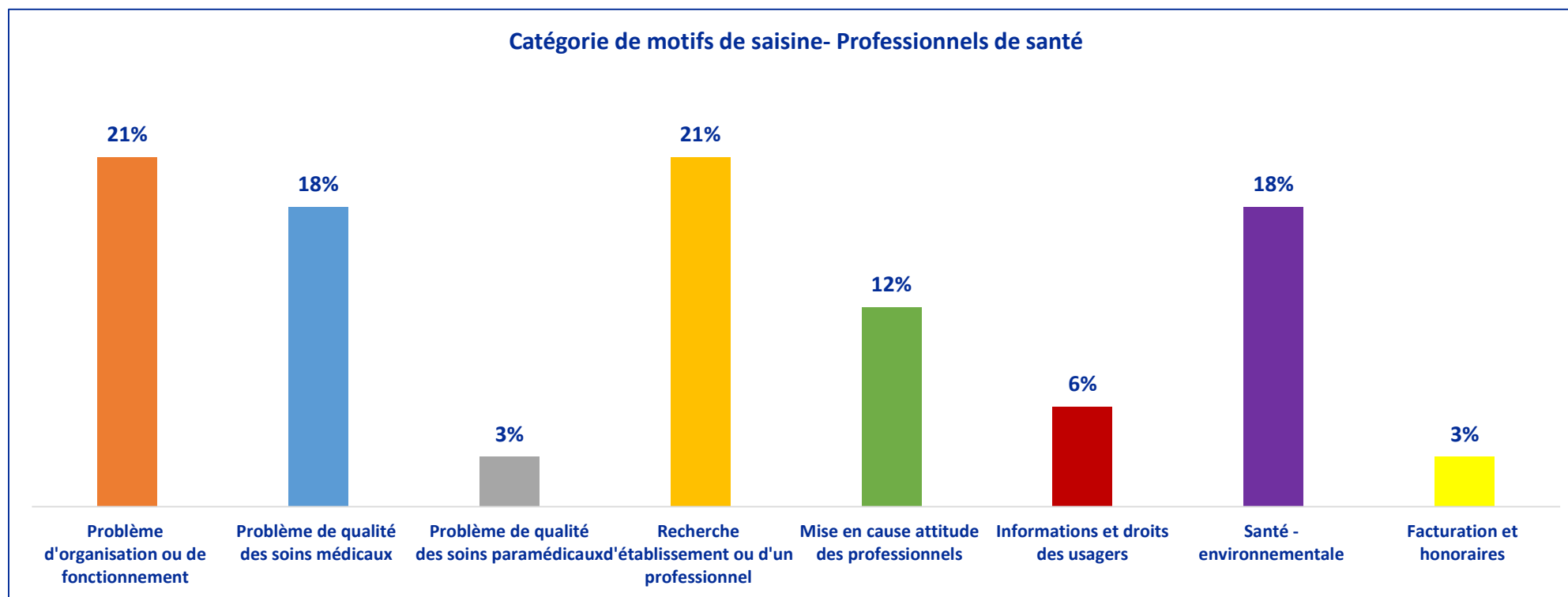


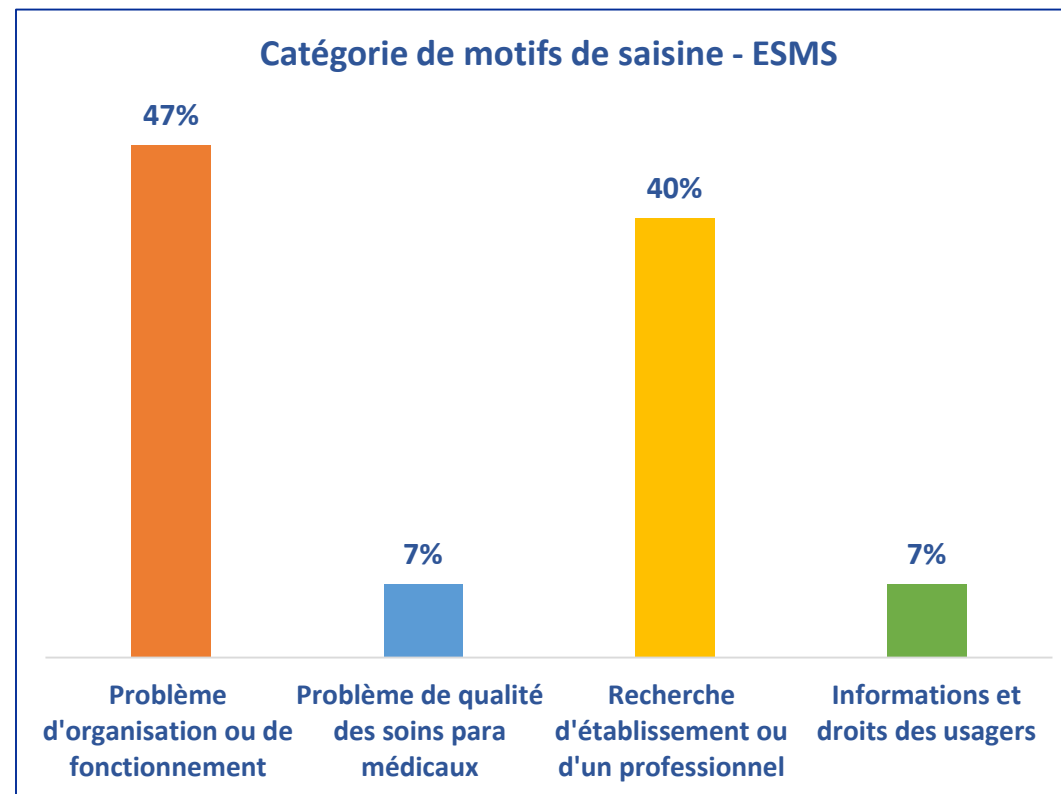
Données chiffrées au 31/10/2019
Professionnels de santé et motifs de saisines
Selon les indicateurs CDU 2018



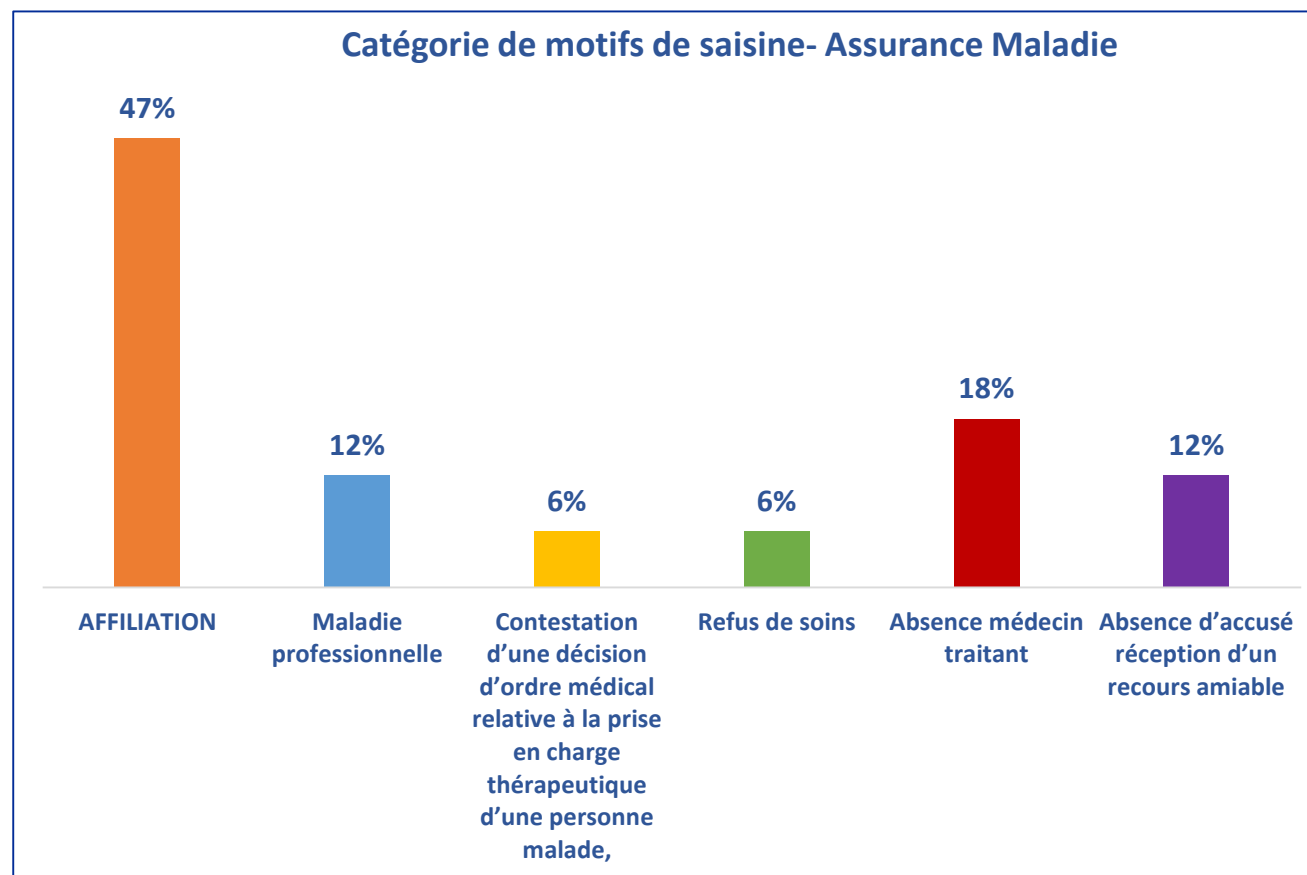


Données chiffrées au 31/10/2019
Professionnels de santé et motifs de saisines
Selon les indicateurs IGAS

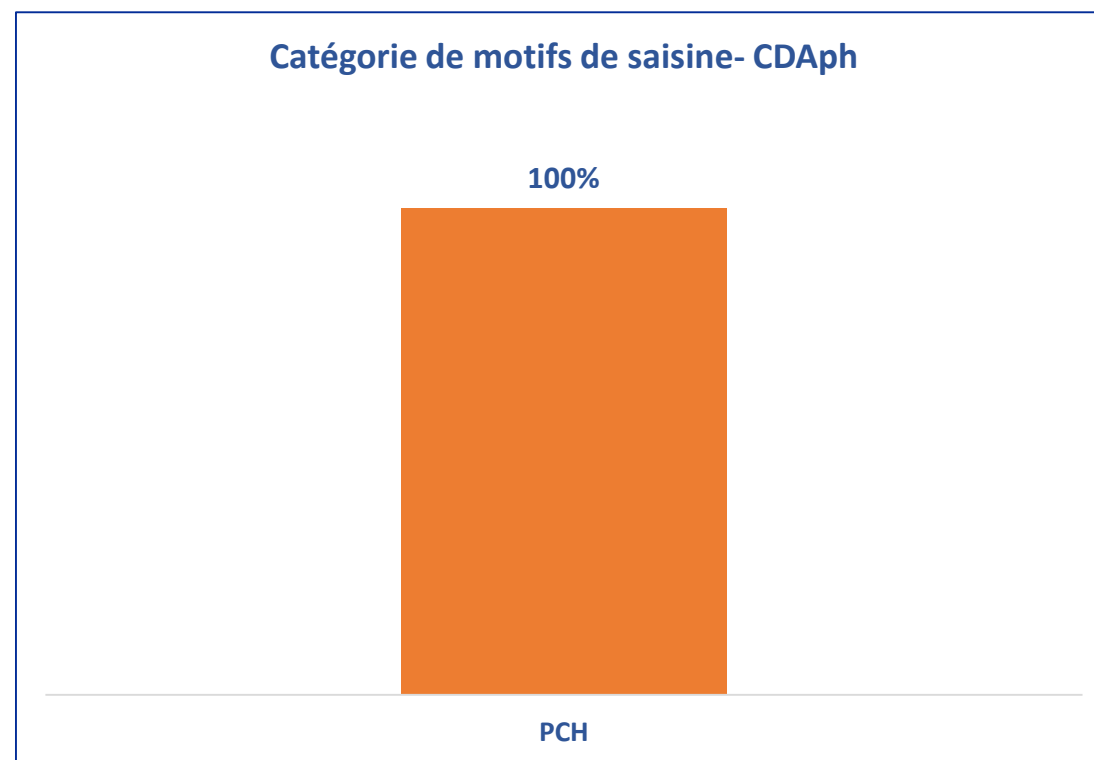


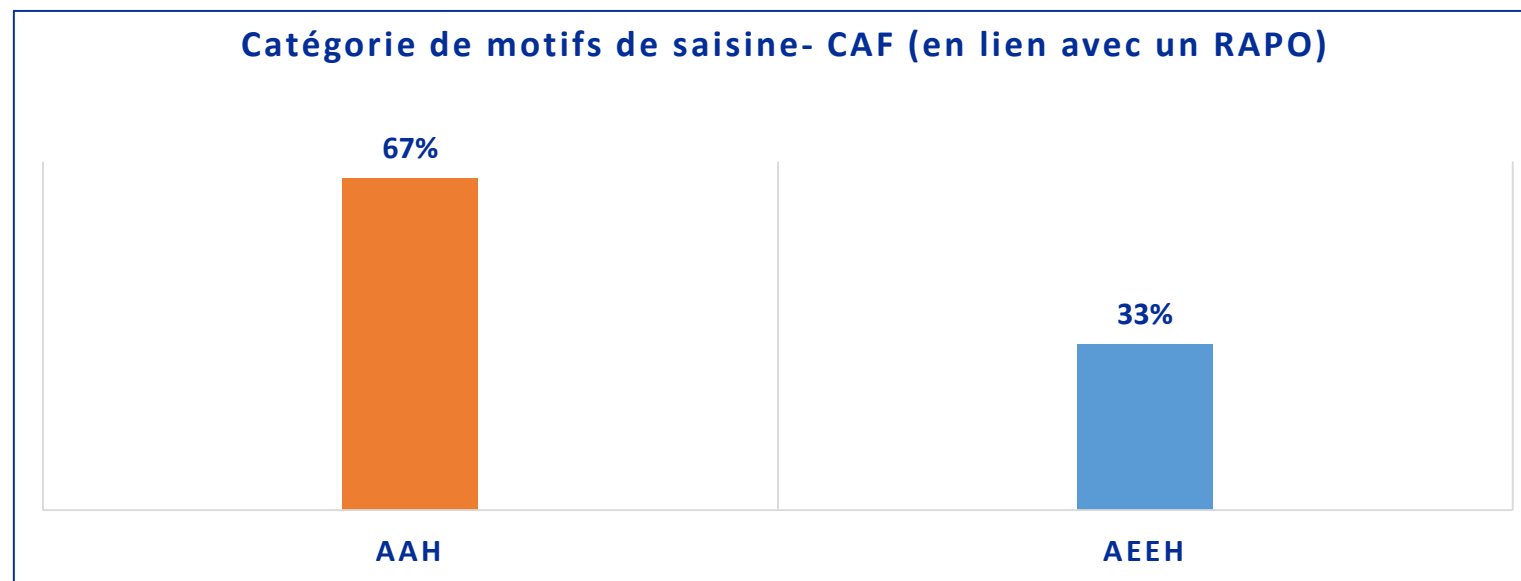


Données chiffrées au 31/10/2019
Assurance Maladie et motifs de saisines

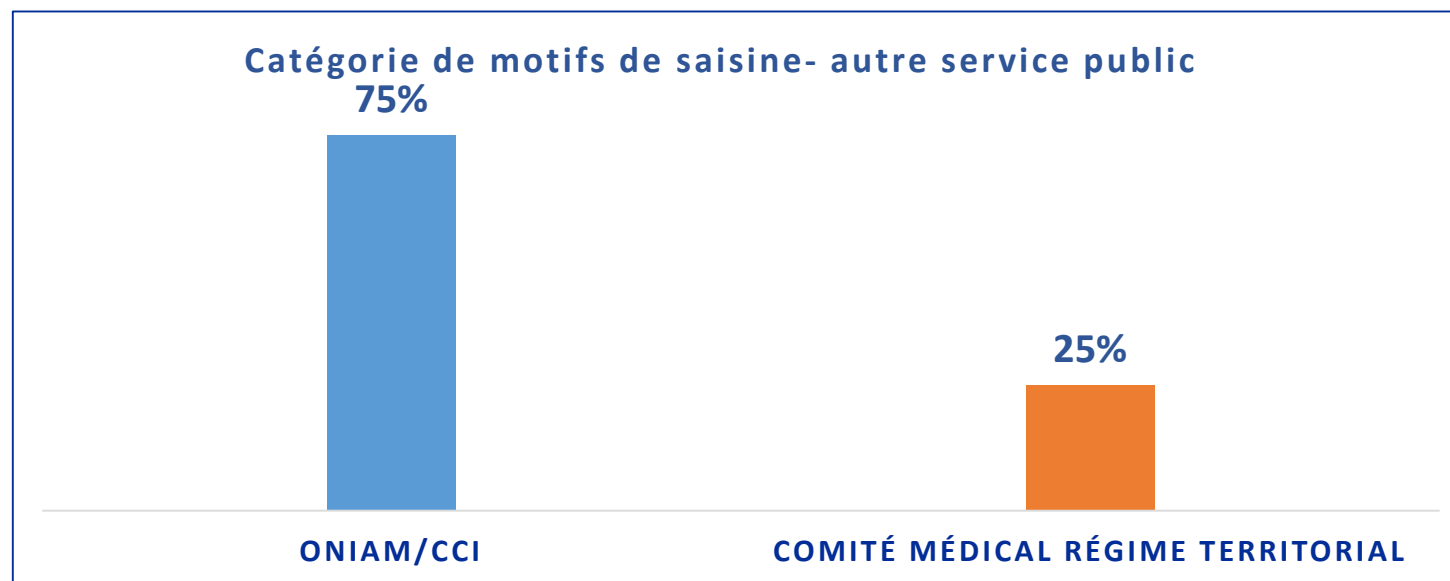


Données chiffrées au 31/10/2019
CDaph et motifs de saisines





Données chiffrées au 31/10/2019
Autre délégation de service publique et motifs de saisines



Pour toute demande ou question n'hésitez pas à nous contacter

Coordinatrice Christine.bellot-champignon@gre-sante.com

0805 38 28 28

Service & appel
gratuits

reclamation@gre-sante.com

<https://www.gre-sante.org/>

<https://www.facebook.com/guichetreclamationensante/>