

# Le guichet Santé 41 a ouvert à Blois pour le strict respect des droits des usagers

lundi, 28 octobre 2019

Écouter, Informer, Orienter, Accompagner, en relation avec les animateurs des quelque 150 dispositifs existants d'aide et d'accompagnement à un patient mécontent ou voulant faire reconnaître des droits, figurent en premier, dans le cahier des charges du nouveau Guichet Santé 41 («Usagers, vos droits») ouvert à Blois, en expérimentation, pour toute la région Centre-Val de Loire.



Afin d'améliorer ou de tenter d'améliorer, ensemble, avec une équipe formée pour cela, les parcours de santé de tout citoyen ayant fait appel à la médecine, en général, et connaissant des «problèmes» administratifs, des difficultés, des obstacles volontaires ou non, pour faire respecter ses droits et lui permettre de s'orienter dans les différentes voies de recours possibles, si nécessaire, ensuite, entre autres pistes.

Situé 4 rue du Gouffre, près la Grande Poste de Blois, et facilement accessible, ce guichet n'a que deux autres équivalents en France. Sa vie sera donc auscultée et suivie pendant les deux ans de son galop d'essai d'adolescent en souhaitant qu'il puisse perdurer au moins 5 ans.

Issu de la loi de modernisation du système de santé français, ce guichet d'accompagnement des plaintes et réclamations en santé (GAARS), recevra, en toute confidentialité, celles et ceux qui viendront avec ou sans rendez-vous (conseillé toutefois !) de 9h30 à 12h30 et de 14 à 17 heures, les lundis, mercredis et vendredis.

Un numéro d'appel gratuit (08 01 90 22 16) et un autre classique (02 54 58 66 23) fonctionneront, du lundi au vendredi, de 9 à 17 heures, tout comme le mail ([contact@guichet-sante-41.org](mailto:contact@guichet-sante-41.org)) ou le site internet ([www.guichet-sante-41.org](http://www.guichet-sante-41.org)).

Claire Lemette, cheffe de projet, et son assistante administrative, Natacha Ulmi, sont à pied-d'œuvre depuis le 16 septembre dernier, avec l'appui de bénévoles pour tenir le bureau et recevoir les personnes à la recherche d'informations, d'écoute, de réconfort et de conseils.

L'inauguration récente a permis de faire connaître ce lieu, qui risque d'être très fréquenté et dont la nécessité sera prouvée, rapidement, tant il est parfois, difficile, pour un usager lambda de s'y reconnaître dans les labyrinthes plus que sinueux des paperasseries et des administrations.

Le comité directeur de ce GAARS est composé d'Olivier Servaire-Lorenzet, président du CTS 41 et directeur du centre hospitalier Simone-Veil de Blois ; Élisabeth Levet, présidente de la formation spécifique Expression des usagers ; Danièle Desclerc-Dulac, présidente de France Assos Santé-Centre-Val de Loire, et Romain Laniessse, coordinateur régional France Assos Santé-Centre-Val de Loire.

L'inauguration présidée par Laurent Habert, directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) Centre-Val de Loire, en présence de bon nombre de professionnels du corps médical, d'élus et de représentants d'associations, a permis de bien définir, tout en le précisant, le cadre et le cahier des charges de ce Guichet-Santé ouvert à tous, usagers d'un hôpital, d'une clinique ou d'un ÉHPAD, ou «en mains» avec un spécialiste de santé (médecin, infirmier, kiné, intervenant à domicile, travailleur social...), dans un établissement afférent ou à domicile.

Les réclamants seront conseillés et, surtout, orientés vers le lieu qui répondra le mieux à leurs attentes et prises en charge de leurs mécontentements ou griefs. Un suivi très strict sera appliqué quant aux explications ou conclusions apportées jusqu'à l'aboutissement solutionné et souhaité de la requête.

**Richard ODE**