

# Guichet d'Accueil et d'accompagnement des Réclamations en Santé

Mis à jour le 18/05/2021

Type d'action Accompagnement personnalisé des usagers / Permanences téléphoniques et physiques

Le promoteur de l'action

## UDAF 79 - Union départementale des associations familiales des Deux-Sèvres

Territoire Départemental

Responsable Stéphanie SAVARIT (Cheffe de projet GRS)

Telephone 05 49 04 76 38

Courriel grs@udaf79.asso.fr

Site Internet <https://grs79.org/>

Adresse 171 Avenue de Nantes, Niort Cedex 79025, France

### Plus d'infos sur l'association

**Objet de l'association** Institution chargée de promouvoir, défendre et représenter les intérêts des familles vivant sur le territoire

**Activités principales réalisées** Etre au service des familles

**Territoire d'intervention de l'association** Départemental

**Noms des régions, départements ou villes du territoire d'intervention** Deux-Sèvres

Description de l'action	Écouter les réclamations, les plaintes, et les demandes de médiation en santé de tous les citoyens Informers les usagers de leurs droits Orienter vers la structure appropriée Accompagner l'utilisateur dans sa démarche de réclamation S'assurer du suivi de la demande et de la réponse apportée
Thématiques associées à votre action	Accès aux soins / Coût de la santé / Crise sanitaire Covid-19 / Démocratie en santé / Dépistage et diagnostic / Désert médicaux / Discrimination / Droits des malades / E-santé / Environnement et santé / Handicap / Hospitalisation/Urgences / Prise en charge et traitements / Proches et aidants / Soins à domicile / Vaccins
Lieu(x) où se déroule(nt) l'action	171 avenue de Nantes 79000 Niort

# Guichet d'Accueil et d'accompagnement des Réclamations en Santé

Quand l'action a-t-elle ou va-t-elle débuter ?	20/01/2020
Quels sont vos objectifs par rapport à cette action ?	Renforcer le poids de la démocratie en Santé dans les politiques territoriales
Si votre action est terminée, avez-vous atteint vos objectifs ?	Oui
Type de publics	Tous les publics
Âges	Tous âges
Territoire concerné par l'action	Urbain, Périurbain, Rural
Une évaluation a-t-elle été faite ou est-elle prévue ?	Non
Un bilan est-il fait ou prévu ?	Oui
Fréquence de l'action - Est-ce une action :	du lundi au vendredi
L'action répond-elle à un appel à projet ou un appel d'offres ?	Oui
Utilisez-vous des outils pour soutenir votre action ?	Oui
Si oui, merci de préciser les outils utilisés	Supports de communication : affiches, flyers Plateforme ressources
Y a-t-il eu, autour de l'action, des évènements, communications orales, écrites réalisés ?	Relations presse, Sur le site de votre association, Réseaux sociaux, Newsletters internes, Partenaires, Revue de l'association/Flyers/Affiches
Durée prévue	+ d'un an
Durée effective (réalisée)	16 mois
Votre action est-elle menée avec d'autres associations de France Assos Santé ?	Oui
Plus précisément, cette action est menée :	Avec une ou plusieurs associations du réseau
Votre action a-t-elle pu continuer pendant la crise sanitaire liée à la Covid-19 ?	Oui

# Guichet d'Accueil et d'accompagnement des Réclamations en Santé

L'avez-vous adaptée pendant la crise sanitaire ?	Oui
L'action s'inscrit-elle dans une politique publique ?	Démocratie en Santé
La participation des usagers est-elle une modalité intégrée dans votre action ?	Oui
Votre action a-t-elle fait l'objet d'un diagnostic préalable ou d'une analyse des besoins du terrain ?	Oui
Quels sont les objectifs opérationnels ?	Améliorer le service rendu aux usagers en l'accompagnant dans son parcours de réclamation Un dispositif d'orientation qui permet de diriger les réclamations vers la bonne autorité
Pathologies ou situations de santé à risque abordée(s)	Toutes pathologies et handicaps
Le territoire d'intervention de l'action couvre l'échelle	Départementale
Où votre action se déroule-t-elle ?	Locaux associatifs, Par téléphone
L'action est-elle coordonnée au niveau local ?	Oui
Existe-t-il un comité de pilotage ?	Oui
Parmi ces outils, utilisez-vous des outils construits par vous ou votre association ?	Oui
Vous pouvez nous transférer vos outils (documents, pdf, photos, vidéos, etc.)	J'accepte de transférer mon / mes outils
Ce bilan a été remis...	Les deux