



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Mode d'emploi

**COMMENT DÉPOSER UNE
RÉCLAMATION À L'ARS BRETAGNE ?**

QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?



Une réclamation est une requête émanant d'un usager ou d'un ayant droit mettant en cause la qualité des services rendus.

En tant qu'utilisateur du système de santé, si vous avez constaté pour vous-même ou votre entourage, **un ou plusieurs dysfonctionnement(s) dans votre parcours de santé**, que ce soit en établissement (hôpital, clinique, EHPAD...) ou en soins de ville (médecins généralistes, spécialistes, dentistes...), **vous pouvez alors déposer une réclamation auprès de l'ARS.**

En premier lieu, il convient de vous adresser au professionnel de santé ou à l'établissement concerné.

A quoi servent les réclamations ?

~ Pour les usagers :

- se sentir écouté et mieux comprendre le déroulé des faits
- faire connaître des dysfonctionnements aux autorités
- faire valoir ses droits

~ Pour les professionnels et les établissements du système de santé :

- renforcer la connaissance et la compréhension du ressenti des usagers et en identifier les causes

- améliorer la qualité de la prise en charge

~ Pour l'ARS :

- prendre en compte la parole de l'utilisateur et veiller aux réponses apportées
- identifier les dysfonctionnements et engager les actions nécessaires
- recueillir et analyser les réclamations pour renforcer l'efficacité du système de santé en Bretagne

EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS

Mme Brest porte réclamation pour sa mère résidente en EHPAD qui dit avoir été attachée à son lit.



Maltraitance

Mme Lebreton, arrivée depuis plusieurs mois dans la région, ne parvient pas à accéder à une consultation de médecin spécialiste pour son suivi.



Recherche de professionnels

Mme Rennes se plaint du comportement agressif et irrespectueux d'un professionnel de santé.



Mise en cause de l'attitude d'un soignant

M. De Saint-Brieuc a été opéré d'un adénome prostatique et garde des douleurs séquellaires importantes.



Complication Intervention

COMMENT SAISIR L'ARS ?

Afin de faciliter les démarches des usagers et de réduire les délais de traitement, un formulaire de réclamations dématérialisées est déployé par l'ARS Bretagne à l'URL suivante :

<https://demat.social.gouv.fr/commencer/formulaire-de-reclamation-ars>



Vous pouvez aussi nous transmettre votre réclamation à l'adresse postale suivante :

Agence régionale de santé (ARS) Bretagne
Département Qualité, Droit des usagers
6, Place des Colombes
CS 14253
35042 Rennes Cedex



COMMENT VOTRE RÉCLAMATION EST-ELLE INSTRUITE PAR L'ARS BRETAGNE ?

Après l'enregistrement de votre réclamation, dans le **strict respect du secret professionnel**, une réponse pourra vous être apportée. Néanmoins, ce **traitement peut nécessiter des délais variables** en fonction de sa complexité et des suites à donner.

- ~ Si vous passez par **le formulaire dématérialisé**, vous recevrez immédiatement un accusé de réception. En cas d'envoi **par courrier**, vous le recevrez dans les **15 jours ouvrés**.

- ~ Lorsque cela est nécessaire pour instruire votre dossier, **l'ARS peut demander à l'établissement concerné de transmettre, sous pli confidentiel**, une copie de tout ou partie de votre dossier médical pour son évaluation par un médecin de l'ARS.

L'accès à ces données ne peut se faire qu'avec votre consentement.

Merci de bien noter que :

- ~ Le dépôt d'une réclamation auprès de l'ARS **ne vaut pas dépôt de plainte** et n'engage pas d'action judiciaire ;
- ~ L'ARS n'est **pas compétente sur la tarification et le remboursement des actes médicaux, l'attribution de rentes** Accidents de Travail et/ou de pension d'invalidité, lesquels relèvent de votre organisme d'affiliation au titre de l'Assurance maladie.
- ~ L'ARS **n'émet pas d'avis sur le bien-fondé des soins** et n'est pas compétente au titre d'expertise médicale, ou de processus d'indemnisation.

Pour plus d'informations

sur le site internet de l'ARS :

Deux tutoriels en ligne vous sont proposés pour vous aider dans vos démarches.

ARS Bretagne > Démocratie en santé > Droits des usagers > Déposer une réclamation

<https://www.bretagne.ars.sante.fr/deposer-une-reclamation-concernant-la-qualite-des-soins-ou-dune-prise-en-charge>

Sur votre smartphone



Conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 (décret 2018-687 du 1^{er} août 2018), vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement.

Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données.