

Témoignages partagés sur le site de l'ODENORE (Observatoire des non-recours aux droits et services)

« LES EFFETS DE LA CRISE DU COVID 19 SUR L'ACCES AUX DROITS ET AUX SERVICES »

Ce témoignage a été transmis à l'Odenore en réponse à l'appel à témoignages qui cherche à rendre visible les effets pour l'accès aux droits et aux services de la crise du COVID19, du point de vue des intervenants (professionnels ou bénévoles) des politiques sociales et de santé.

Le descriptif de cet appel est disponible sur le site de l'Observatoire : <https://odenore.msh-alpes.fr/>

Comme tous les autres témoignages déposés, celui-ci est restitué tel quel nous a été transmis. Il engage la responsabilité de leur(s) seul(s) auteur(s).

Témoignage reçu le 11 mai 2020

Type d'acteur ayant témoigné : Professionnel-le de santé

Thématiques : Annulation, retard et report de soins ; accompagnement

1- Brève description du type de structure ou d'organisme dans lequel vous exercez, ainsi que de ses missions

Le Village 2 santé, centre de santé communautaire, associatif. Il propose une approche globale des soins de premiers recours, alliant médecine générale, accompagnement social et relationnel, et médiation paire en santé, éducation thérapeutique. Il développe un projet de santé communautaire au travers des temps de consultation et des entretiens individuels mais également des temps collectif (café-accueil, groupe et atelier).

2- Les effets constatés ou craints de la crise sur l'accès aux droits, aux services, aux soins, pour les personnes que vous rencontrez

Annulation ou report d'examens (de biologie, d'imagerie), de rendez-vous médicaux, de soins ou interventions chirurgicales. Report d'examens de dépistage (mammographie...).

Conséquences : Pathologies chroniques déséquilibrées. Cancers plus avancés. Traitements inadaptés, ayant plus d'effets secondaires. Symptômes invalidants qui durent plus longtemps. Retard aux traitements de dossiers d'ouverture de droits Assurance Maladie. Difficultés pour joindre au téléphone la CPAM (attente), retard de traitement des arrêts de travail...

Quelques exemples : pathologies dentaires traitées de manière inadaptée (antalgiques forts, antibiotiques) par impossibilité d'avoir un rdv dentaire, non recours à l'IVG instrumentale par peur d'aller au CHU, report d'une prise de sang de suivi d'hépatite par défaut de renouvellement d'AME, refus d'hospitalisation par peur d'aller au CHU.

3- L'apparition de nouvelles demandes et/ou de nouveaux publics exprimant des difficultés d'accès aux droits, aux services, aux soins

Non, plutôt une augmentation des demandes du public habituel.

4- Les réponses et solutions éventuellement apportées (au sein de votre structure et/ou en partenariat avec d'autres)

Accompagnement individuel : réassurance, appels téléphoniques à la place du patient (pour prendre un rdv, suivre un dossier...), coordination des soins (mise en lien mail / tel avec spécialistes...), suivis plus rapprochés au centre de santé.

5- Ce que la situation traduit des besoins de changement après la crise, d'enjeux plus généraux en termes de pratiques, d'organisation...

Besoin de faciliter les démarches auprès de la CPAM (notamment maintien d'un service "physique" pour les personnes.

Besoin d'accélérer les traitements de demande de renouvellement d'AME.

Besoin de valoriser le travail de coordination des parcours de soin.

Besoin de maintenir des secrétariat téléphoniques et physiques dans les structures de soin.