

MOBILITE à GRENADE

Christine PALLUT, Nicolas QUINSAT et moi-même, Sylvie CHABERT, nous sommes partis en mobilité d'observation 0 Grenade (Espagne) afin de découvrir comment fonctionne le système de santé Espagnol. Un départ dans la bonne humeur !



Notre première journée a démarré par une visite du « Centro de Salud del Albaycin ». Il est implanté dans le quartier (quartier bâti sur une colline de Grenade en Espagne, qui hébergeait le noyau primitif de la cité antique d'Elvira. Son aspect fait de maisons blanches et de rues étroites, peu propices à la circulation automobile, a peu changé depuis les temps mauresques). Au cours de cette journée, nous avons pu rencontrer Manuela GUIRADO, auxiliaire administrative et chargée des Ressources Humaines au sein du centre. Elle nous a présenté le fonctionnement du Centre de santé. Il est composé de 5 médecins familiaux (l'équivalent de notre médecin généraliste), de 5 infirmières et de 2 pédiatres, une assistance sociale (en contrat précaire), 4 administratifs (2 responsables et deux auxiliaires) et une infirmière à domicile.

Il est ouvert de 8 h à 15 h ou de 13 h à 20 les mardi et jeudi. Ce centre prend en charge toutes les personnes du quartier sur l'ensemble des soins primaires.

Lors de la première admission dans le centre, le patient demande à voir un médecin de son choix, l'auxiliaire administrative complète un formulaire, saisi par la suite sur informatique. Chaque médecin prend en charge environ 30 patients par jour.



Ce centre est géré par le Docteur Carmen Luna Lora. Elle nous a présenté le fonctionnement du système de santé espagnol. Chaque région gère son système de santé. Chaque patient dispose d'une carte de santé qui lui est propre et qu'il doit présenter lors de chaque venue au centre.



Manuela GUIRADO

Au sein du centre de santé, intervient une infirmière à domicile. Son rôle est la coordination de l'ensemble des intervenants au domicile pour la prise en charge des personnes âgées et/ou handicapées. Elle mène un travail de coordination avec le patient sur toutes les facettes de sa santé : famille, habitation et conditions de santé. Le centre est régulièrement audité par le Distrito Sanitario de Grenade pour favoriser l'amélioration de la qualité du service rendu. Au sein de ce centre, une assistance sociale vient en aide aux personnes rencontrant des difficultés. Elle a un pouvoir de décision important puisque c'est elle qui détermine si le patient a droit ou non à certaines prestations. Nous avons pu toutefois constater que son statut était très précaire puisqu'elle a un contrat à durée déterminée. Lorsque nous l'avons rencontré, son contrat se terminait le 15 mars et elle nous a indiqué qu'elle ne saurait pas avant le 13 mars s'il était renouvelé. Cela dépendait des besoins mais surtout des crédits alloués au centre. Cette situation se présente dans de nombreux centres depuis la crise.

Nous avons ensuite été reçus dans le « Centro de Salud de la Chana ».



Juana Mora Martinez (appelée par tous Juani), la secrétaire du Docteur Lorenzo Arribas Mir, a été notre guide pendant l'ensemble de notre visite.



Elle nous a fait une présentation du centre, composé de 14 médecins, 13 infirmières, 3 pédiatres, une assistante sociale intérimaire et 13 secrétaires.



L'organisation du travail est la suivante : une secrétaire travaille en étroite collaboration avec un médecin et une infirmière. Ils travaillent par rotation : 8 h – 15 h ou 15 h – 20 h. Le centre est dirigé par un médecin et un coordinateur infirmier. Il y a également une secrétaire de direction et un chef administratif. Ainsi, chaque patient est pris en charge directement par une équipe composée de 3 personnes : une secrétaire, un(e) infirmier(e) et un médecin qui travaillent en totale collaboration. Le travail de la secrétaire est primordial. Elle a une relation privilégiée avec les patients qu'elle connaît très bien. Elle les appelle par leur nom dès leur entrée dans son bureau, ce qui noue une relation de proximité, de confiance et ce qui facilite leur prise en charge. Lors de la consultation, le médecin va saisir sur informatique les éléments de son diagnostic et le traitement qu'il donne aux patients. Cette prescription est transmise directement à la pharmacie à laquelle est rattaché le patient. Le centre de la Chana possède un service des urgences qui travaille de nuit, après la fermeture du centre à 20 h jusqu'à 8h.

Chaque centre assure des soins de santé primaires mais également des actions de prévention et d'éducation à la santé auprès de la population du secteur sur lequel il est implanté.

Le dernier jour, nous avons été accueillis au « Distrito Sanitario » de Grenade. Nous avons été reçus par deux des référents des centres de santé de Grenade dont Adelina Romero Soto. Cette structure supervise les centres de santé qui prennent en charge les 700 000 habitants en soins primaires. Sur l'ensemble de la région, il existe 35 unités de gestion. Chaque unité de gestion a un centre et dans chaque centre, il y a un responsable administratif qui travaille en lien avec les référents du « distrito sanitario ». Les référents mettent en ligne sur une plateforme divers documents tels que des protocoles, les mises à jour de normes sanitaires qui peuvent être récupérés par les centres de santé.

Les référents ont une autre activité qui est la documentation médicale, ARCO. En Espagne, le patient est le propriétaire de son histoire. Le distrito est seulement dépositaire de l'histoire. Le distrito sanitario étudie les demandes d'obtention du dossier. Elles peuvent être formulées par toute personne, notamment par les parents. Dans les cas de maltraitance, il existe une plateforme de signalement. Ce signalement est transmis par le « Distrito Sanitario » au médecin qui travaille en collaboration étroite avec la police nationale et locale, spécialisée dans la maltraitance.

Le référent est également chargé de coordonner l'atteinte des objectifs fixés par le service de santé andaloux. Il existe un contrôle de l'atteinte des objectifs dans le cadre d'un contrat signé avec le

service de santé de Séville. Ce service versera un budget en fonction de l'atteinte ou non des objectifs fixés. Le « distrito sanitario » est aussi chargé d'un contrôle de la qualité de la prise en charge des patients. Il réalise une analyse des besoins et propose des solutions aux centres, de même il met en place un protocole pour faire diminuer les réclamations.

Le « distrito sanitario » travaille en collaboration avec les administrations publiques :

- ⊗ Avec les services des mineurs, soustraits aux parents. Ils sont accueillis au centre de santé auquel la famille d'accueil est rattachée. Les associations prenant en charge les enfants font souvent appel au « Distrito sanitario » pour bénéficier de l'assistance et de l'accès au centre de santé de celui des parents
- ⊗ Avec les universités. Il existe une journée annuelle au cours de laquelle ils donnent des informations sanitaires aux étudiants, d'une autre province ou de l'étranger. 800 demandes d'adhésion au service de santé andaloux en deux jours. Lors de ces journées, ils font remplir les formulaires afin d'obtenir l'assistance. Ils font également appel à plusieurs étudiants traducteurs pour faciliter la transmission d'information. Ces journées ont lieu en octobre. Ce n'est pas la même chose pour les étudiants Erasmus.
- ⊗ Avec la Croix rouge. Ils ont des volontaires maîtrisant les différentes langues, ce qui permet tous les 15 jours, en fonction du nombre de personnes qui obtiennent la carte de santé, de mettre en place une formation sur le système de santé.
- ⊗ Il mène des enquêtes de satisfaction dans chaque centre
- ⊗ Il travaille dans le cadre de groupe de parole avec les patients mais aussi les habitants afin d'évaluer le système pour trouver des améliorations.

Au niveau de l'assistance sanitaire espagnole, c'est la sécurité sociale espagnole qui a la compétence exclusive. De ce fait, on peut distinguer 3 catégories :

- ⊗ Les personnes qui travaillent et cotisent et leurs ayants-droits jusqu'à 26 ans
- ⊗ Les personnes qui ne travaillent pas et ne cotisent pas et les plus de 26 ans, résidents réguliers ont droit à une assistante gratuite (100 000 €/an)
- ⊗ Les fonctionnaires d'Etat ont la possibilité de choisir entre la santé publique ou la santé privée. S'ils optent pour la santé publique ils ont droit à tout sauf à certains médicaments au niveau de la prise en charge. S'ils optent pour la santé privée, ils adhèrent à une mutuelle et paient tout.

Les réfugiés obtiennent un numéro provisoire mais n'ont pas la possibilité d'avoir une carte de santé. Mais qu'ils soient réfugiés légaux ou migrants illégaux, ils ont droit aux soins sans aucun frais à payer.

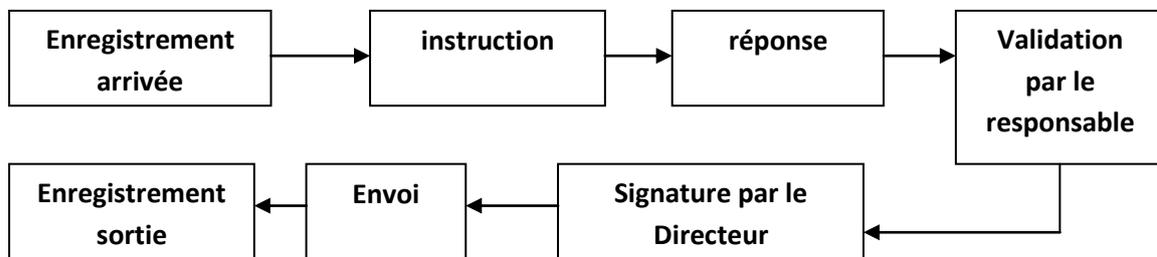
En ce qui concerne la prise en charge de la pharmacie, elle dépend des revenus des personnes. Si l'assuré gagne moins de 18 000 €, seul 40 % des frais resteront à sa charge, si il gagne entre 18 000 et 30 000 €, 50 % resteront à sa charge et s'il gagne plus de 30 000 € 60 % resteront à sa charge. Cette dépense n'est pas négligeable quand on sait que les médicaments représentent 70 % des frais de santé.

La loi espagnole oblige chaque région à garantir la santé à chaque personne. Le budget est fixé au niveau national et il est redistribué par région en fonction de la population et des besoins. Ensuite chaque région, par l'intermédiaire de son service de santé Andaloux pour notre visite, redistribue le budget sur deux aires d'intervention :

- ⊗ L'aire hospitalière
- ⊗ L'aire des soins primaires assurés par les centres de santé.

Le « Distrito Sanitario » a diverses missions en santé publique. Nous avons pu observer le travail sur 4 thématiques :

- ⊗ **Les réclamations** : Elles doivent être traitées dans les 15 jours. Les réclamations peuvent porter sur des éléments insignifiants tels que l'absence de papier toilette dans les centres de santé mais également sur des problèmes avec les médecins, infirmières. Dans ce cadre, il existe trois degrés de faute commise par un professionnel (faute légère, grave et très grave). En cas de réclamation, un instructeur peut être nommé, si cela est nécessaire. Il existe également un contrôle sur les prescriptions des médicaments. Le « Distrito Sanitario » reçoit environ 195 réclamations par mois. Elles sont gérées par deux personnes qui étudient la réclamation, l'enregistrent, se renseignent sur les circonstances et formulent une réponse qu'elles vont soumettre pour accord à leur référent qui fera valider par le responsable du service. Voici le schéma du traitement de la réclamation :



Les réclamations et leur réponse sont archivées dans des boîtes à archives (une par centre).

- ⊗ **Les rendez-vous avec les spécialistes** : Deux personnes sont chargées de faire l'intermédiaire entre les centres de santé, qui n'obtiennent pas de rendez-vous aux dates souhaitées ou horaires demandés pour leur patient, et l'hôpital. Elles reçoivent environ 20 demandes par jour. Ces demandes sont classées en prioritaire ou non. Elles ont accès via leur logiciel à l'ensemble des agendas des centres hospitaliers de Grenade, et de la région.
- ⊗ **ARCO** (L'équivalent de notre loi informatique et libertés) : une personne est chargée de la gestion des demandes d'accès au dossier du patient. Elle a l'obligation de répondre dans les 30 jours. Si un cas complexe se présente, il existe un comité qui va étudier la situation et proposer une réponse. La personne chargée de cette activité étudie la demande, rédige une proposition de réponse qu'elle fait valider par son responsable. La réponse définitive sera signée du Directeur.
- ⊗ **L'actualisation des fichiers** : trois personnes, le matin, et 4 l'après-midi sont dévolues à la mise à jour de la base de données Andalousie. Elles prennent en charge :
 - L'actualisation des fichiers : adresse, téléphone, date de naissance, filiation..., attribution du médecin souhaité. S'il y a eu une naissance, attribution du pédiatre et création du numéro de la carte de santé. Elle va valider la situation de chaque personne afin que son état soit conforme.
 - La validation donne un numéro avec une partie numérique et une partie alphanumérique. Ce numéro est commun sur tout l'Espagne.