

Dysfonctionnements dans votre parcours de santé

N'OUBLIEZ PAS QUE LES PERMANENCES DE NOTRE AL SONT LA POUR VOUS AIDER

Vous avez constaté pour vous-même ou votre entourage, un ou plusieurs dysfonctionnements dans votre parcours de santé ?

Comment déposer une réclamation ?

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On appelle réclamation, une requête, doléance ou plainte écrite émanant d'un usager ou de son entourage et mettant en cause la qualité de service rendu par un établissement de santé, un établissement ou service médico-social, un professionnel de santé (incluant les officines ou laboratoires), ou les transporteurs sanitaires.

Préalable

Vous devez **en premier lieu**, vous adresser au Directeur de l'établissement, ou professionnel de santé qui vous a pris en charge.

En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé qui dispose de points d'entrée spécifiques.

Dysfonctionnement au sein d'un établissement de santé, médico-social, ou avec un professionnel de santé

Si votre réclamation concerne un dysfonctionnement au sein d'un établissement de santé, médico-social, ou avec un professionnel de santé, elle doit être transmise par écrit, avec le maximum d'informations à la délégation territoriale géographiquement compétente (lieu d'implantation du mis en cause).

Délégation départementale de Paris :

- > Par courriel : ars-dt75-reclamations@ars.sante.fr
- > [Par courrier](#)

Délégation départementale de Seine-et-Marne :

- > Par courriel : ars-dt77-sirs@ars.sante.fr

> [Par courrier](#)

Délégation départementale des Yvelines :

> Par mail : ars-dt78-reclamation@ars.sante.fr

> [Par courrier](#)

Délégation départementale de l'Essonne :

> Par mail : ars-dt91-cellule-inspections@ars.sante.fr

> [Par courrier](#)

Délégation départementale des Hauts-de-Seine :

> Par mail : ars-dt92-reclamations-inspections@ars.sante.fr

> [Par courrier](#)

Délégation départementale de Seine-Saint-Denis :

> Par mail : ars-dt93-gestion-des-signaux@ars.sante.fr

> [Par courrier](#)

Départementale du Val-de-Marne :

> Par mail : ars-dt94-reclamation@ars.sante.fr

> [Par courrier](#)

Délégation départementale du Val d'Oise :

> Par mail : ars-dt95-reclamations-inspections@ars.sante.fr

> [Par courrier](#)

Dysfonctionnement mettant en cause un transport sanitaire

Si votre réclamation concerne un dysfonctionnement mettant en cause un transport sanitaire, elle doit être transmise par écrit, avec le maximum d'informations à :

Par courriel : ars-idf-dosms-ts@ars.sante.fr

Par courrier :

Agence Régionale de Santé Île-de-Santé
Délégation départementale de Seine-Saint-Denis
Service mutualisé des Transports sanitaires
Immeuble l'Européen
5/7, promenade Jean Rostand
93000 Bobigny

Dysfonctionnement mettant en cause un laboratoire ou une officine

Si votre réclamation concerne un dysfonctionnement mettant en cause un laboratoire ou une pharmacie d'officine, elle doit être transmise par écrit, avec le maximum d'informations à :

Par courriel : DR75-INSPEC-REGION-PHARMA@sante.gouv.fr

Par courrier :

Agence Régionale de Santé Île-de-France
Millénaire 2
Direction de la Santé Publique
35, rue de la Gare
75935 Paris cedex 19

Autre demande (accès au dossier médical, informations et droits des usagers...)

Pour toute autre demande (accès au dossier médical, informations et droits des usagers ...), vous devez adresser votre réclamation :

- courriel : ars-idf-reclamations@ars.sante.fr

- courrier :

Agence Régionale de Santé Île-de-France
Millénaire 2
Service Gestion des Réclamations
35, rue de la Gare
75935 Paris Cedex 19

Le service régional des réclamations ne reçoit pas le public.

Instruction et réponse à l'utilisateur

L'équipe pluridisciplinaire de l'ARS traitera votre demande dans le respect du secret professionnel.

Après analyse de votre dossier, une réponse écrite vous sera apportée.

Néanmoins, le traitement d'une réclamation peut nécessiter des délais qui peuvent varier en fonction de sa complexité et des suites à donner.

Votre témoignage permet aux services de l'Agence Régionale de Santé Ile de France de contribuer à améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge des usagers du système de santé.