



**Direction de la qualité, gestion des risques
et relations avec les usagers**

Arnaud FOURMENTEZ

Directeur

☎ 02 99 28 24 47

e-mail : DQRUsecretariat@chu-rennes.fr

AF/HMG n°2023.668

Madame Emmanuelle HUET-MIGNATON

Présidente de l'association AMAVEA

5 Chemin de Lamballard

14760 Bretteville sur Odon

Rennes, le jeudi 21 décembre 2023

Objet : Votre alerte concernant la continuité du suivi des patients au sein du service de neurochirurgie du CHU de Rennes

Copie : ARS Bretagne

Madame la Présidente,

Je fais suite à votre mail du 23 novembre 2023, par lequel vous nous interpellez concernant les inquiétudes formulées par vos adhérents sur les conditions de leur suivi au sein du service de neurochirurgie du CHU de Rennes.

Au cours des dernières semaines, malgré la mobilisation et les efforts quotidiens de toutes les équipes hospitalières, nous avons enregistré plusieurs départs de praticiens, juniors et seniors, dans ce service, qui nous contraignent à devoir modifier le fonctionnement habituel du service, à réduire l'activité du service et à prioriser les prises en charge urgentes, afin de préserver et sécuriser la qualité des soins pour les patients, ainsi que les conditions de travail déjà difficiles des praticiens et des équipes soignantes. Pour votre information, les possibilités de recrutement sont également difficiles dans un contexte global compliqué au plan national pour cette spécialité.

Ainsi, certaines consultations ou interventions sont susceptibles d'être reportées et certaines prises en charge réorientées vers d'autres centres de neurochirurgie en fonction de la situation médicale et du domicile. Nous nous en excusons auprès de vous et vous remercions par avance de votre compréhension.

Concernant la tenue des consultations et programmations des patients, nous ferons le maximum pour les maintenir malgré le sous-effectif chirurgical actuel. Notre priorité est bien entendu d'assurer, dans les meilleures conditions, la sécurité et la continuité des prises en charge pour les urgences et la permanence des soins. Si des consultations et interventions programmées au CHU de Rennes venaient à être annulées, un contact systématique sera pris directement avec le patient par le secrétariat du service de neurochirurgie afin de proposer la solution la plus adaptée à l'état de santé du patient, en prenant en compte également sa domiciliation. Le service se chargera de transférer les informations médicales nécessaires vers le nouveau professionnel de santé choisi par le patient. Enfin, je vous confirme la possibilité de poursuivre la réalisation des examens d'imagerie spécialisée au CHU de Rennes, sur la base de la prescription du neurochirurgien référent du patient.

Dans le cas des patients souhaitant réorienter eux-mêmes leur prise en charge vers un autre établissement, ils disposent, comme tout patient, d'un droit d'accès direct à leur dossier médical sur simple demande, par écrit ou par mail, au département d'information médicale en joignant une copie



d'une pièce d'identité (DIM-SEC@chu-rennes.fr). Informé de la situation, ce service traitera bien entendu, en priorité, les demandes de dossiers médicaux concernant la neurochirurgie pour faciliter la continuité des parcours.

Concernant les modalités de contact avec le service de neurochirurgie, nous avons mis en place une centrale d'appels diffusant un message d'attente et des informations sur la prise de rendez-vous lorsque tous nos collaborateurs sont en ligne. Nous avons par ailleurs augmenté les plages de présence des secrétaires du service afin de pouvoir répondre aux patients jusqu'à 18h30. Les effectifs du secrétariat ont également été augmentés et organisés pour pouvoir mieux répondre aux appels. Nous regrettons votre ressenti ainsi que le défaut de communication que certains de vos adhérents ont perçu lors de leurs tentatives de contact. Les équipes ont été sensibilisées sur ce sujet et nous faisons le maximum pour éviter aux patients ce type de désagréments.

Enfin, dans les cas où une réorientation serait nécessaire, notre objectif est de simplifier et garantir la prise en charge financière des trajets entre le domicile du patient et les établissements qui assureront la prise en charge médicale. Nous avons pris contact, à ce titre, avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie d'Ille et Vilaine qui, au regard de la situation, nous a confirmé, à titre dérogatoire et temporaire, la suspension des règles habituelles de remboursement des frais de transports, pour les patients du service de neurochirurgie de Rennes. Ainsi, si l'état de santé justifie l'organisation d'un transport sanitaire, le CHU de Rennes et la CPAM s'engagent à ce que ce déplacement soit pris en charge quelle que soit la distance entre le domicile du patient et l'établissement de destination. Afin de faire valoir ce droit par les patients auprès des transporteurs, un courrier spécifique, accompagnant la prescription médicale de transport, sera adressé au cas par cas aux patients concernés par le secrétariat du service de neurochirurgie.

Toutes les équipes du CHU sont parfaitement conscientes de l'inquiétude que peuvent susciter ces difficultés que nous espérons temporaires. Nous vous assurons de la mobilisation totale de toutes nos équipes afin de trouver la solution de prise en charge la plus adaptée et sécurisée à chaque patient et retrouver au plus tôt le fonctionnement habituel du service.

Vous remerciant par avance de votre compréhension, je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes salutations distinguées.

Le Directeur de la qualité, gestion des risques
et relations avec les usagers



Arnaud FOURMENTEZ