

Arrêté du 5 mai 2017 relatif à la mise en place de l'expérimentation permettant à des conseils territoriaux de santé d'être saisis par les usagers du système de santé de demandes de médiation en santé, de plaintes et de réclamations

05/05/2017

Un décret du 31 janvier 2017 prévoit les modalités et les conditions de l'expérimentation permettant aux usagers du système de santé de saisir un conseil territorial de santé de demandes de médiation en santé, de plaintes et de réclamations, sur le ressort territorial de ce conseil. Cette expérimentation, réalisée pour une durée de cinq ans, a pour objet d'évaluer la faisabilité et les conditions de généralisation sur les territoires de démocratie sanitaire d'un guichet, identifié par les usagers, ayant la faculté de les accompagner dans leurs démarches et de défendre les droits des patients de façon transversale sur l'ensemble du parcours de santé.

Cet arrêté précise quant à lui que pour désigner les conseils territoriaux autorisés à titre expérimental à mettre en place un guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé, le directeur général de l'agence régionale de santé prend en compte : la manifestation d'intérêt du conseil territorial de santé ; la représentativité du territoire de démocratie sanitaire en termes de caractéristiques géographiques et sociodémographiques et l'avis de la commission permanente de la conférence régionale de la santé et de l'autonomie. Il peut également prendre en compte : l'existence d'un bilan des plaintes et réclamation sur le territoire concerné ; la présence de structures et organisations créées pour améliorer le traitement des réclamations des usagers et des demandes de médiation dans le domaine de la démocratie sanitaire ; l'existence d'un système d'information régional d'enregistrement et de suivi des plaintes et réclamations ; l'autres critères d'éligibilité fixés, le cas échéant, par le directeur général de l'agence régionale de santé en fonction du contexte local.

Sont également fixées par cet arrêté les modalités d'organisation et de fonctionnement du guichet qui sont fixées par le DG de l'ARS.