

Forum national des associations agréées en santé 8 novembre 2012

Synthèse des recommandations

- 16 novembre 2012 -

Faire converger les droits des usagers entre les secteurs sanitaires hospitaliers, ambulatoires, médico-social, domicile :

- définir des principes communs et des critères convergents pour la représentation des usagers du système de santé tout au long de leur parcours, dans les domaines : sanitaire, hospitalier et ambulatoire, médico-social et à domicile ;
- s'appuyer sur la jurisprudence de la procédure d'agrément et l'expérience de la C.N.A.arusp¹ pour proposer une évolution de la représentation des usagers de la santé (sanitaire, médico-social, ville, domicile), en tenant compte notamment des spécificités liées à la gestion des établissements.... Un groupe de travail a été envisagé sur ce point.

Renforcer et préserver l'accès à la santé de toutes et de tous :

- mettre en place une véritable politique de prévention aux moyens adaptés et renforcés, indispensables à l'exercice des droits des usagers ;
- diminuer le non-recours aux services de santé et accroître la lisibilité et la transparence de l'offre de santé ;
- réexaminer les conditions d'attribution de la C.M.U.-C² et de l'Aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (A.C.S.) pour éviter les effets de seuil et les positionner en lien avec le seuil de pauvreté ;
- organiser avec des représentants des populations cibles une information complète et un accompagnement sur l'accès aux droits sociaux et aux services, au plus près de leurs conditions de vie ;

¹ C.N.A.arusp : Commission nationale d'agrément des associations représentant les usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique

² C.M.U.-C : couverture maladie universelle complémentaire

Conforter la représentation des usagers :

- valoriser la représentation des usagers et sa coordination à tous les niveaux (local, territorial, régional, national), dans les processus budgétaire (ligne budgétaire) et de décision ;
- dans la perspective de la future loi de santé publique, mettre en place un groupe de travail pour élaborer un statut du représentant des usagers ;
- donner et adapter des moyens de l'exercice de la représentation : accès à des documents lisibles et synthétiques, formations regroupant des professionnels et des représentants des usagers, représentations mutualisées et conditions globales d'un travail participatif interdisciplinaire (professionnels de santé, gestionnaire et représentants des usagers) et complémentaire ;
- mieux informer et faire reconnaître le rôle des représentants d'usagers par les professionnels, les établissements et les Agences régionales de santé (A.R.S.), notamment en s'appuyant sur la jurisprudence de la procédure d'agrément et les avis recueillis par la C.N.A.arusp dans l'enquête menée à l'occasion des renouvellements d'agrément ;
- rendre l'accord des usagers obligatoire dans le cadre de l'élaboration des politiques nationales de santé ;
- créer un fonds national pour la formation et l'accompagnement des représentants des usagers, ainsi que pour la promotion de leur rôle (campagne d'information, etc.) ;

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers :

- développer les moyens de l'observation et de l'évaluation du respect des droits des usagers de façon cohérente, sur l'ensemble du parcours de santé, et en améliorer la communication ;
- intégrer dans la construction et les aménagements des établissements de santé un cahier des charges permettant la création d'espace partagé de travail entre les professionnels de santé, gestionnaires et représentants des usagers ;

Renforcer la démocratie sanitaire :

- élaborer une cartographie des instances dans lesquelles siègent des représentants d'usagers et de la représentation des usagers en général ;
- développer une méthode partagée de recueil de la parole des usagers, sur tous les territoires, permettant l'identification de recommandations pour l'élaboration des politiques publiques.