

Conférence nationale de santé

Rapport 2011 sur les droits des usagers

Pour une approche convergente des droits des usagers du système de santé

Recommandations

EMBRASSER UNE APPROCHE GLOBALE DE LA SANTÉ



Rapport 2011 sur les droits des usagers du système de santé

Recommandations

1. Faire converger les droits des usagers :

- engager une réflexion avec tous les acteurs concernés sur l'évolution des modes de représentation des usagers du système de santé ; suivre et évaluer les expérimentations en cours sur la représentation des usagers (Nord Pas-de-Calais, Limousin),
- harmoniser et sécuriser la médiation en santé dans les différents secteurs (« domicile », sanitaire et médico-social),
- soutenir et évaluer les expérimentations du type observatoire des relations avec les usagers dans tous les secteurs du système de santé, y compris la médecine ambulatoire et les services et soins à domicile,
- désigner au sein des Agences régionales de santé (A.R.S.) une personne clairement identifiée en charge de la thématique des droits des usagers,
- identifier une structure unique chargée de la thématique des droits des usagers au sein des ministères chargés de la santé et de l'autonomie ;

Voir le tableau comparatif des droits des usagers du système de santé dans les codes de la santé publique et de l'action sociale et des familles : <http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/424a1.pdf>

2. Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous :

- développer à destination des usagers un dispositif de repérage dans le système de santé ;
concernant l'accessibilité financière :
- développer dans chaque région des observatoires du reste à charge, tant sanitaire que médicosocial, permettant d'évaluer celui-ci sur chacun des territoires,
- s'assurer d'une offre accessible en quantité suffisante tant en ce qui concerne les structures d'accompagnement médicosocial, l'offre de soins que l'accès à la prévention et à l'éducation à la santé ;
concernant l'accès à la prévention et à l'éducation à la santé :
- s'assurer que l'accès aux structures de prévention existantes est garanti à tous et sur tout le territoire,
- s'assurer d'un égal accès à l'éducation à la santé,
- s'assurer que les C.R.S.A. se saisissent du Programme régional d'accès à la prévention et aux soins en direction des personnes en situation de précarité (P.R.A.P.S.), lors de son élaboration, mais également au moment de son suivi et de son évaluation ;

3. Conforter la représentation des usagers :

- mettre en œuvre un processus transparent de désignation des représentants des usagers,
- rendre publics sur les sites internet des A.R.S. les postes de représentants des usagers à pourvoir ou à renouveler (dans les instances, dans les établissements, etc.) et organiser des appels publics à candidature,
- donner à la commission spécialisée « droits des usagers » de la C.R.S.A. un rôle de veille de la transparence du processus de nomination,
- prendre en compte les qualités des associations amenées à désigner des représentants des usagers au moment de leur nomination,
- rendre effective la nomination de représentants des usagers dans les commissions d'activité libérale,
- assurer la présence des représentants des usagers dans le secteur ambulatoire,
- rappeler aux établissements de santé leur obligation de prendre en charge les frais engagés par les représentants des usagers,
- veiller au développement effectif d'une formation de qualité et de proximité en faveur des représentants des usagers,
- conforter le statut du représentant des usagers et valoriser le congé de représentation au titre de la responsabilité sociale des entreprises ;

4. Faire respecter et promouvoir les droits des usagers :

- mettre en place une campagne d'information « grand public » sur les droits des usagers et notamment sur le rôle et les missions des représentants des usagers,
- rendre plus visible la représentation des usagers dans le système de santé,
- promouvoir le rôle des instances de démocratie sanitaire et plus particulièrement celui des usagers ou de leurs représentants au sein de celles-ci,
- inscrire le bon fonctionnement de la C.R.U.Q.P.C. dans les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens des établissements de santé, établis par les A.R.S.,
- conforter la démarche de réalisation des rapports de C.R.U.Q.P.C. en la faisant figurer dans le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens des établissements de santé,
- généraliser l'utilisation d'indicateurs et d'un support informatique harmonisés pour la rédaction des rapports de C.R.U.Q.P.C. et la réalisation de la synthèse régionale, tout en laissant la place aux initiatives régionales,
- rappeler aux A.R.S. qu'elles ont en charge la réalisation d'une synthèse des rapports C.R.U.Q.P.C.,
- assurer la diffusion de la synthèse des rapports annuels des C.R.U.Q.P.C.,
- assurer la diffusion des rapports des C.R.S.A.
- assurer l'écoute des usagers et le relais de leurs besoins/paroles auprès de la direction dans tous les établissements,
- développer la formation initiale et continue des professionnels sur les droits des usagers,
- réfléchir en amont à l'élaboration d'un dossier médical type,
- renouveler les mises en garde contre une communication de documents médicaux aux banques ou aux compagnies d'assurance,
- harmoniser les conditions d'accès au dossier médical,



- s'assurer que les prix facturés aux malades ou aux familles pour les photocopies du dossier médical ne soient pas dissuasifs,

5. Renforcer la démocratie sanitaire :

- financer la démocratie sanitaire : le défaut de financement vise à la fois les nouvelles instances de démocratie sanitaire (C.R.S.A., Conférences de territoires), la Conférence nationale de santé et les associations d'usagers.
- Indemniser, pour leur travail, les participants aux instances de démocratie sanitaire, notamment les représentants des usagers,
- s'assurer de l'application effective des textes relatifs au congé de représentation,
- autonomiser les instances de démocratie sanitaire,
- revoir la représentation dans les collèges « usagers » des C.R.S.A. et des Conférences de territoire pour qu'elles ne soient composées que de représentants d'associations agréées.

Pour lire le rapport dans son entier :

<http://www.sante.gouv.fr/rapports-sur-les-droits-des-usagers-du-systeme-de-sante-2011-2013.html>



Rapport 2011 sur les droits des usagers



**Ministère du travail, de l'emploi et de la santé
Direction générale de la santé
Secrétariat général de la Conférence nationale de santé
14 av Duquesne - 75350 Paris Cedex 07 S.P.
Tél : 01.40.56.53.72
Mél : cns@sante.gouv.fr
Site : www.sante.gouv.fr/conference-nationale-de-sante-c-n-s.html**