

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

27 mars 2015

SANTÉ - (N° 2673)

Commission	
Gouvernement	

Adopté

**AMENDEMENT**

N ° 1996 (2ème Rect)

présenté par  
le Gouvernement

-----

**ARTICLE 38**

I. – Supprimer l'alinéa 43.

II. – En conséquence, compléter cet article par les trois alinéas suivants :

« V. – À titre expérimental et pour une durée de cinq ans, l'État peut autoriser tout ou partie des conseils territoriaux de santé à être saisis par les usagers du système de santé de demandes de médiation en santé, de plaintes et réclamations.

« Ces conseils territoriaux de santé facilitent les démarches de ces usagers, les informent de leurs droits, les orientent. Les conseils veillent à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des professionnels ou établissements concernés, notamment en les assistant dans la constitution d'un dossier, entendre les explications de ceux-ci, et être informés des suites de leurs demandes. Lorsque la plainte ou la réclamation concerne une prise en charge par un établissement de santé, ces conseils territoriaux agissent en lien avec la commission des usagers mentionnée à l'article L. 1112-3. Les membres des conseils territoriaux sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

« Les modalités et conditions de l'expérimentation sont prévues par décret en Conseil d'État. »

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

L'actuelle organisation permettant de traiter les plaintes ou les réclamations déposées par les usagers lorsqu'ils estiment ne pas avoir bénéficié d'une prise en charge de qualité est aujourd'hui complexe et ne garantit pas un traitement équitable. L'utilisateur doit en effet s'adresser tantôt à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, si celle-ci a lieu à l'hôpital, tantôt au conseil de la vie sociale des établissements médico-sociaux, tantôt aux personnalités qualifiées désignées par les conseils départementaux, tantôt aux caisses d'assurance

---

maladie ou aux ordres professionnels pour les soins de ville. Ils s'adressent également au Défenseur des droits. Enfin, les ARS réceptionnent également des plaintes et signalements sur tous ces champs.

Ce maquis est naturellement peu lisible pour les usagers et probablement inefficace, comme l'a souligné Claire Compagnon.

Le projet de loi a été amendé en commission des affaires sociales pour introduire un dispositif expérimental permettant aux usagers de saisir le conseil territorial de santé de demandes de médiation en santé.

Le présent amendement élargit cette expérimentation au traitement des plaintes et réclamations, et porte sa durée à cinq ans, compte tenu du temps nécessaire à sa mise en œuvre et à son évaluation. L'objectif à terme est d'évaluer la faisabilité et les conditions de fonctionnement sur les territoires de démocratie sanitaire d'un guichet unique pour 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.

Le présent amendement supprime par ailleurs le texte adopté en commission sur les alinéas 76 et 77 qui créait un cadre d'expérimentation équivalent et parallèle à celui évoqué ici, au sein de la conférence régionale de la santé et de l'autonomie. Contrairement aux nouveaux conseils territoriaux de santé, la conférence régionale de la santé et de l'autonomie n'est pas l'instance appropriée pour recueillir les demandes individuelles des usagers et les demandes de médiation en santé. Cette proposition risquerait de complexifier le dispositif expérimental mis en œuvre dans les conseils territoriaux de santé. Par ailleurs, un amendement a été adopté visant à rendre la conférence régionale de la santé et de l'autonomie dûment destinataire des rapports d'analyse des plaintes reçues par la commission des usagers.