

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

13 mars 2015

SANTÉ - (N° 2302)

Tombé

**AMENDEMENT**

N ° AS1293

présenté par

Mme Orliac, M. Claireaux et M. Krabal

-----

**ARTICLE 38**

Rédiger ainsi l'alinéa 40 :

« Le conseil territorial de santé organise en son sein l'expression des usagers, notamment au moyen d'un comité territorial des relations avec les usagers. À ce titre, il est consulté sur l'élaboration et le suivi du projet régional de santé, contribue au diagnostic partagé mentionné à l'article L. 1434-15-1. Les contrats territoriaux de santé mentionnés à l'article L. 1434-15-2 lui sont soumis pour validation. ».

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

Il est important de créer un point d'entrée unique sur les territoires pour les usagers afin de leur permettre l'expression de leurs attentes, plaintes ou réclamations. Actuellement, ceci existe seulement au sein des établissements hospitaliers. Mais il est temps de sortir des limites des établissements et d'avoir une approche décroisée des droits des usagers en promouvant une représentation territoriale des usagers permettant l'examen des plaintes et réclamations relatives à toutes les étapes des parcours et la revue de parcours dans une dynamique d'amélioration de la qualité de l'offre sur le territoire.

Cette mesure est porteuse à la fois d'une très forte valeur symbolique et d'une réelle modification de l'approche de l'exercice des droits des usagers.