

ASSEMBLÉE NATIONALE

28 mars 2015

SANTÉ - (N° 2673)

Commission	
Gouvernement	

Adopté

AMENDEMENT

N ° 2406

présenté par
le Gouvernement

ARTICLE 38

Supprimer les alinéas 76 et 77.

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.