

Conférence nationale de santé

RAPPORT 2012
sur les droits des usagers

*Réduire les inégalités
d'accès à la santé
En renforçant la participation
des usagers*

Rapport adopté en Assemblée plénière

02 avril 2013

EMBRASSER UNE APPROCHE GLOBALE DE LA SANTÉ

Préambule : cadre réglementaire

- Les lois du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ont consacré **les usagers et donc les patients comme des acteurs à part entière de leur santé** et des prises en charge et accompagnements qu'elle nécessite.

Préambule : les rapports des CRSA

- La CSDU s'appuie sur les rapports des CRSA.
 - *Ces rapports représentent un travail considérable mené en particulier grâce à l'implication des CSDU de chaque région.*
 - *Ces rapports constituent une source d'information d'une grande richesse et d'une grande qualité qui irrigue le rapport annuel de la CNS.*
 - *La CNS souhaite ici remercier toutes les personnes qui contribuent à l'élaboration de ces rapports en région.*

Préambule : 5^e rapport

- *2008 : Promouvoir et faire respecter les droits des usagers du système de santé.*
- *2009 : Parachever la démocratie sanitaire et rendre effectifs les droits des usagers du système de santé.*
- *2010 : Résoudre les refus de soins.*
- *2011 : Pour une approche convergente des droits des usagers du système de santé.*

Préambule : 5e rapport

- **Le rapport 2012 des droits des usagers ne vient pas effacer les recommandations des rapports précédents** ou donner un quelconque quitus à leur égard.
- Bien au contraire, la CNS tient à rappeler l'importance du chemin qui reste à parcourir pour répondre à nombre de ces recommandations.

Préambule : 5e rapport

- **Dans un contexte de crise**, face aux défis que nous avons à relever collectivement, la CNS est persuadée de la **nécessité de renforcer la démocratie sanitaire et la participation des usagers** et particulièrement pour les populations les plus vulnérables.

Préambule : 5e rapport

- ***Réduire les inégalités d'accès à la santé ...en renforçant la participation des usagers***
 - Des inégalités de santé qui s'accroissent.
 - L'accès à la santé : un levier essentiel ... parmi d'autres pour réduire les inégalités de santé.
 - La participation des usagers : un impératif pour la démocratie sanitaire et pour réduire les inégalités de santé

Les rapports régionaux

- ***1-Respect des droits des usagers au sein du secteur médico-social***
 - Une observation des droits des usagers à renforcer.
 - Un développement des CVS et de la participation des usagers à accentuer.
 - Des difficultés de fonctionnement des CVS à lever.
 - Un dispositif de médiation à assurer (dispositif de la personne qualifiée).

Les rapports régionaux

- ***2-Respect des droits des usagers dans le secteur sanitaire hospitalier***
 - Des difficultés de fonctionnement des CRUQPC à lever.
 - Un délai d'accès au dossier médical à améliorer.
 - Un dispositif de traitement des plaintes et réclamations à renforcer et harmoniser.
 - Un dispositif de labellisation des projets en faveur des droits des usagers à pérenniser.

Les rapports régionaux

- *Respect du droit des usagers dans le secteur des soins de ville ou à domicile*

Les rapports régionaux

- CRSA et objectifs relatifs au droit des usagers :
 - Nécessité d'accroître l'information des usagers sur leurs droits en rendant celle-ci plus accessible.
 - Meilleure formation des représentants des usagers et des professionnels de santé.
 - Meilleure visibilité des procédures de plaintes et de réclamations et amélioration de leurs traitements (observatoire régional,...).
 - Développement des procédures de médiation.
 - Développement d'une approche plus transversale et globale des droits des usagers (cohérente tout au long du parcours de santé).

Comment aller plus loin
dans le respect des droits des usagers ?

Recommandations de la CNS

La CSDU souhaite assurer le suivi et
l'évaluation de ce rapport 2012.

Recommandations

Cohérence, pertinence, acceptabilité, faisabilité,...

Principales sources :

- **Rapports CRSA**
- **Séances CSDU**
- **Contribution conférence contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale**
- **Synthèse Forum national associations agréées**
- **Groupes de travail, entretiens**

Recommandations

- ***Favoriser l'articulation entre le sanitaire et le social.***
- ***Améliorer l'accès à la santé en mettant en œuvre une mission territoriale de service public en santé incluant une mission d' « observation-évaluation », au niveau régional, de l'accès aux droits et à la santé.***
- ***Faciliter et renforcer les médiations en santé***
- ***Favoriser la participation des usagers et des populations aux politiques de santé***

Favoriser l'articulation entre le sanitaire et le social.

- **Recommandation 1.1** : *Créer une commission de **coordination** des politiques publiques auprès de l'ARS et de la Direction régionale de la jeunesse du sport et de la cohésion sociale (DRJSCS) **entre les acteurs de la santé et du social** ;*
- **Recommandation 1.2** : *Introduire, dans les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens des ARS, **un indicateur relatif à la mise en œuvre du PRAPS** ;*
- **Recommandation 1.3** : *Renforcer systématiquement la promotion de la santé (au sens de la charte d'Ottawa) par une **politique volontariste intersectorielle**.*

Favoriser l'articulation entre le sanitaire et le social.

- **Recommandation 1.4** : *Assurer et renforcer **l'accès des usagers à des services sociaux permettant l'accès aux droits à la santé.***
- **Recommandation 1.5** : *Intégrer et assurer systématiquement **l'articulation des dispositifs de santé et de soins avec les acteurs sociaux** concernés dans chaque territoire local que ce soit au niveau des structures ambulatoires (pôle ou **maison de santé**), ou au niveau des dispositifs de prévention.*
- **Recommandation 1.6** : *Développer des **contrats locaux de territoire** associant non seulement les acteurs de la santé mais également ceux de la solidarité.*

Améliorer l'accès à la santé : *une mission territoriale de service public en santé* incluant une mission d' « observation-évaluation ».

- **Recommandation 2.1** : *Expérimenter des contrats locaux de territoire, associant des acteurs de santé et du social, reposant sur la mise en œuvre d'un service public territorial de santé.*
- **Recommandation 2.2** : *Mettre en place un réseau sentinelle associant des professionnels et associations de terrain, (dispositif de lanceurs d'alertes à organiser) pour identifier et signaler plus rapidement les situations de personnes rencontrant des difficultés d'accès aux droits et à la santé.*

Améliorer l'accès à la santé : une mission territoriale de service public en santé incluant une mission d' « observation-évaluation ».

- **Recommandation 2.3** : *Elaborer une cartographie géographique et juridique de l'accès à la santé (accès aux droits, à la prévention, aux soins, etc.); à partir d'un cahier des charges national, la maîtrise d'ouvrage pourrait être confiée conjointement à l'ARS, la DRJSCS et la CRSA.*
- **Recommandation 2.4** : *Rendre effectivement opérationnelle (conditions réglementaires, institutionnelles et techniques) l'utilisation en France, des bases de données médico administratives en santé, dans l'intérêt des usagers et pour améliorer le parcours de santé des usagers, ceci dans le respect des droits des usagers et de l'exercice de la démocratie sanitaire.*

Faciliter et renforcer les médiations en santé

- **Recommandation 3.1** : *Définir des principes communs et des critères convergents pour un dispositif de médiation cohérent tout au long du parcours de santé ;*
- **Recommandation 3.2** : *Inciter, soutenir, et évaluer les **expérimentations de CRUQPC (ou de médiation) territoriale** permettant un dispositif de médiation sur un territoire (établissement de santé / ambulatoire / structure médico-sociale / santé à domicile) ;*
- **Recommandation 3.3** : *Développer un référentiel de formation des médiateurs en santé ;*
- **Recommandation 3.4** : *Former les professionnels de santé sur le droit des usagers et les dispositifs de médiation.*

Favoriser la participation des usagers et des populations aux politiques de santé

- **Recommandation 4.1** : ***Associer étroitement les représentants des usagers à l'élaboration des politiques nationales et régionales de santé.***
- **Recommandation 4.2** : *Dans le cadre des politiques publiques, développer des Etudes d'Impact en Santé pour toute décision.*
- **Recommandation 4.3** : *Dans le cadre des dispositifs avec participation des usagers encourager les « bonnes pratiques » méthodologiques et favoriser une méthode partagée de recueil de la parole des usagers, sur tous les territoires.*
- **Recommandation 4.4** : *Favoriser les métiers de médiation avec la population telle que les personnes relais en santé ou en santé publique.*

En vous remerciant de votre
attention