

APPEL A MANIFESTATION D'INTERET

Gestion du «Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations de Santé» dans le département des Deux-Sèvres

En application de l'art 158 de la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé

Les candidatures sont à envoyer à :

ARS-DD79-DIRECTION@ars.sante.fr,

à l'attention de M. Paul SAMOYAU, président de la formation usagers du Conseil Territorial de Santé des Deux-Sèvres

Date limite d'envoi des candidatures : Vendredi 08 mars 2019

SOMMAIRE

I – CONTEXTE DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET	3
II – OBJET DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET	3
III – LE GUICHET D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES RÉCLAMATIONS EN SANTÉ	3
A. Rôle du Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé	3
B. Objet des demandes adressées au guichet.....	4
C. Pilotage de l'expérimentation du dispositif dans les Deux-Sèvres	4
IV – MODALITES DE CANDIDATURE	5
A. Critères de recevabilité des candidatures.....	5
B. Critères de sélection des candidatures	5
C. Contenu des candidatures.....	5

I – CONTEXTE DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET

L'opportunité, pour l'usager du système de santé, d'énoncer ses griefs est un axe essentiel de la démocratie en santé. Or, les dispositifs de recours actuels mettent en évidence :

- une organisation de réponses aux usagers à rebours de la logique de parcours et de transversalité qui fonde aujourd'hui la politique de santé, les dispositifs de recueil restant cloisonnés entre les différents secteurs de l'offre ;
- la complexité du système actuel relatif à la prise en charge des plaintes, réclamations et demandes de médiation en santé qui ne garantit pas un traitement équitable ;
- une exploitation insuffisante des données issues de ces différents guichets, qui permettrait une amélioration opérationnelle de la qualité des prises en charge.

Ces constats ont motivé l'introduction dans la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé d'une expérimentation pour 5 ans, dont les résultats motiveront les évolutions ultérieures. La loi permet à des conseils territoriaux de santé d'être saisis de demandes de médiation en santé, de plaintes et de réclamations sur le ressort territorial de ce conseil. Seront ainsi évaluées la faisabilité et les conditions de généralisation d'un **guichet unique d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé (G.A.A.R.S.)** ayant la faculté d'accompagner les usagers dans leurs démarches et de défendre les droits des patients de façon transversale sur l'ensemble du parcours de santé. Il n'a pas vocation à se substituer aux dispositifs existants.

Cette disposition législative a été complétée par :

- Le décret n° 2017-121 du 31 janvier 2017, qui prévoit les modalités et conditions de l'expérimentation,
- L'arrêté du 5 mai 2017, qui en fixe les critères généraux.

La région Nouvelle Aquitaine fait partie des 3 régions sièges de cette expérimentation.

Le Conseil Territorial de Santé - C.T.S. - des Deux-Sèvres a été retenu à l'issue de l'appel à candidatures lancé auprès des 12 C.T.S. de la région le 13 février 2018.

II – OBJET DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET

Ne disposant pas de la personnalité juridique, le C.T.S. des Deux-Sèvres s'adjoindra un concours extérieur pour gérer ce dispositif expérimental. A ce titre, pour remplir ses missions, le gestionnaire retenu sera bénéficiaire d'une dotation financière via la signature d'un contrat d'objectifs et de moyens avec l'Agence Régionale de Santé. Cette dotation financière permettra notamment le financement sur 2 ans de deux postes de salariés (chargé de mission et secrétariat).

L'appel à manifestation d'intérêt a pour objectif de recueillir les candidatures des gestionnaires potentiels intéressés par la mise en œuvre de cette expérimentation.

III – Le Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en santé

A. Rôle du Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé

Le Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé a vocation à intervenir à titre subsidiaire. Sa saisine n'est pas obligatoire, pas plus qu'il n'a vocation à intervenir en remplacement des institutions compétentes.

Les attributions du guichet sont les suivantes :

- Informer les usagers de leurs droits et les renseigner sur les différentes possibilités de mener à bien leur démarche.

- Orienter les usagers dans leur démarche vers l'institution compétente après avoir analysé, d'une part, les éléments du dossier et, d'autre part, l'adéquation entre la démarche envisagée (ou engagée) et ce que l'utilisateur cherche à faire prévaloir.
- Faciliter les démarches de l'utilisateur en l'accompagnant dans la constitution de son dossier et en faisant, si nécessaire, le lien direct avec les organismes compétents.
- Assister les usagers du système de santé pour l'expression de leurs griefs en les aidant à formuler leur demande, préciser les faits pour constituer leur dossier et pouvoir solliciter des explications de la part des professionnels ou établissements concernés mis en cause.
- Suivre les demandes : dans tous les cas, sauf pour les demandes d'information, le guichet veille à être informé des suites réservées aux demandes dont il a été saisi et peut s'assurer de la qualité de la réponse fournie, tant sur les délais et la clarté de la réponse que sur le fond au sens de l'adéquation de la réponse à la demande.

B. Objet des demandes adressées au guichet

Le guichet peut être saisi en premier ou en second recours pour des réclamations, plaintes ou demandes de médiation en santé.

- **Plainte :**

Dans un souci de classification et d'analyse des données, le terme de plainte est uniquement considéré dans son acception juridique, soit toute situation où une procédure judiciaire ou ordinale est engagée.

Si un dépôt de plainte a déjà été fait par l'utilisateur pour préserver ses droits, et qu'il décide cependant de saisir le Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé pour une tentative de règlement à l'amiable par une médiation avant la saisine du juge, sa demande est honorée (sauf dans les cas de plaintes devant les ordres professionnels).

- **Réclamation :**

Le Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé est compétent pour prendre en charge les réclamations, il accompagne alors l'utilisateur du système de santé selon ses compétences prévues par la loi.

- **Médiation en santé :**

La médiation en santé s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur - impartial, indépendant, neutre, sans pouvoir décisionnel ou consultatif - choisi par elles ou désigné, avec leur accord.

Le Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé propose aux usagers du système de santé l'accès à un médiateur.

De plus, à la demande expresse d'un usager, une conciliation peut être proposée. En effet la médiation en santé peut, dans certaines situations, être insuffisante pour répondre à la demande de l'utilisateur qui préfère une aide plus active et source de solution.

C. Pilotage de l'expérimentation du dispositif dans les Deux-Sèvres

Le pilotage du dispositif repose sur les 3 instances suivantes selon les principes arrêtés lors de la réunion de lancement du 18 septembre 2018:

- Le comité stratégique : la formation usagers du C.T.S.
- Le comité de pilotage restreint : C.T.S., structure gestionnaire et Agence Régionale de Santé
- Le comité élargi : le comité de pilotage restreint élargi à l'ensemble des partenaires concernés par le dispositif

IV – MODALITES DE CANDIDATURE

A. Critères de recevabilité des candidatures

Trois critères permettront de valider la recevabilité des dossiers des gestionnaires candidats :

- Avoir de préférence une vocation généraliste
- Disposer d'une expérience dans la prise en compte des attentes et des droits des usagers via un agrément national ou régional en tant qu'association de représentation des usagers
- Disposer d'un ancrage territorial dans le département des Deux-Sèvres

Seules les candidatures respectant ces trois critères seront étudiées de manière plus approfondie.

B. Critères de sélection des candidatures

Les candidatures recevables seront étudiées plus précisément au travers de critères plus qualitatifs :

- La qualité de la présentation du candidat et sa motivation pour gérer le guichet
- La capacité du gestionnaire à tisser des liens avec les partenaires car le bon fonctionnement du guichet reposera sur un engagement fort des acteurs et partenaires autour de cette expérimentation,
- La capacité d'assurer, directement ou via un partenariat, la gestion administrative de ce dispositif
- Les modalités envisagées par le candidat pour pallier les conséquences de l'existence de liens d'intérêt avec le dispositif et/ou le C.T.S. (faire potentiellement l'objet de plaintes ou de réclamations de la part d'usagers ou faire partie de la formation des usagers, instance de pilotage stratégique du guichet).

C. Contenu des candidatures

Les structures candidates à la gestion du guichet adresseront, au président de la formation des usagers du C.T.S. des Deux-Sèvres, **une note de deux pages maximum** permettant de :

- présenter leur structure afin que le C.T.S puisse apprécier la recevabilité de l'offre,
- proposer une démarche de constitution et d'animation du futur guichet.

La qualité des propositions sera analysée au regard des critères définis ci-dessus.

Les candidatures sont à envoyer à :

ARS-DD79-DIRECTION@ars.sante.fr,

à l'attention de M. Paul SAMOYAU, président de la formation usagers du Conseil Territorial de Santé des Deux-Sèvres

Date limite d'envoi des candidatures : Vendredi 08 mars 2019

Les gestionnaires candidats présélectionnés seront reçus lors d'un jury de sélection constitué de la formation des usagers du CTS et de membres de la délégation départementale des Deux-Sèvres de l'ARS.