

Le 1 juin 2017

JORF n°0108 du 7 mai 2017

Texte n°72

**Arrêté du 5 mai 2017 relatif à la mise en place de l'expérimentation permettant à des conseils territoriaux de santé d'être saisis par les usagers du système de santé de demandes de médiation en santé, de plaintes et de réclamations**

NOR: AFSZ1711404A

ELI:<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2017/5/5/AFSZ1711404A/jo/texte>

La ministre des affaires sociales et de la santé,

Vu la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, notamment son article 158 ;

Vu le décret n° 2017-121 du 31 janvier 2017 relatif à l'expérimentation permettant à des conseils territoriaux de santé d'être saisis par les usagers du système de santé de demandes de médiation en santé, de plaintes et de réclamations,

Arrête :

**Article 1**

Critères d'éligibilité

Pour désigner les conseils territoriaux autorisés à titre expérimental à mettre en place un guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé, le directeur général de l'agence régionale de santé prend en compte :

- la manifestation d'intérêt du conseil territorial de santé ;
- la représentativité du territoire de démocratie sanitaire en termes de caractéristiques géographiques et sociodémographiques ;
- l'avis de la commission permanente de la conférence régionale de la santé et de l'autonomie prévu par l'article 1er du décret n° 2017-121 du 31 janvier 2017.

Il peut également prendre en compte :

- l'existence d'un bilan des plaintes et réclamation sur le territoire concerné ;
- la présence de structures et organisations créées pour améliorer le traitement des réclamations des usagers et des demandes de médiation dans le domaine de la démocratie sanitaire ;
- l'existence d'un système d'information régional d'enregistrement et de suivi des plaintes et réclamations ;
- l'autres critères d'éligibilité fixés, le cas échéant, par le directeur général de l'agence régionale de santé en fonction du contexte local.

## **Article 2**

### Modalités d'organisation et de fonctionnement

Les modalités d'organisation fixées par le directeur général de l'agence régionale de santé garantissent :

- l'accessibilité géographique du guichet ;
- une amplitude horaire d'ouverture facilitant les démarches des usagers ;
- les moyens humains et logistiques nécessaires au fonctionnement du guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé, y compris les actions de formation des bénévoles.

Les modalités de fonctionnement du guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé s'appuient sur :

- l'élaboration de protocoles d'échanges entre le guichet et l'ensemble de ses partenaires, notamment avec les représentants ordinaires compétents ;
- l'identification d'un réseau de correspondants ;
- les ressources existantes sur le territoire et susceptibles d'être mobilisées pour la médiation.

## **Article 3**

### Modalités de pilotage, de suivi et d'évaluation

Le directeur général de l'agence régionale de santé envoie au secrétariat général des ministères chargés des affaires sociales et au président de la conférence régionale de la santé et de l'autonomie, au plus tard le 30 juin de l'année suivante :

- le nombre de dossiers reçus par le guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé en distinguant les plaintes, les réclamations et les demandes de médiation ;

- le nombre total de plaintes et réclamations et demandes de médiation sur le territoire de démocratie sanitaire sur lequel est implanté le conseil territorial de santé retenu pour l'expérimentation, qu'elles aient été ou non reçues par le guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé ;
- une analyse qualitative et quantitative des motifs des plaintes et réclamations et demandes de médiation reçues par le guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé ;
- les voies choisies par les usagers pour saisir le guichet ;
- le délai de réponse aux usagers et le délai moyen de traitement des dossiers, en distinguant le type de structures ou la catégorie de professionnels de santé impliqués ;
- la liste des partenaires du guichet avec lesquels un protocole d'échanges a été signé ;
- le nombre de bénévoles ayant suivi une formation assurée sous la responsabilité de l'agence régionale de santé ;
- les actions de communication et de promotion visant à identifier le guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé sur le territoire ;
- le coût du fonctionnement annuel du dispositif détaillé par poste de dépenses, dont notamment le coût du personnel, de la formation, des frais de déplacement, des intervenants et des frais de fonctionnement.

L'ensemble de ces informations est pris en compte dans le rapport annuel sur le respect des droits des usagers mentionné par l'article D. 1432-32 du code de la santé publique.

#### **Article 4**

Les directeurs généraux des agences régionales de santé sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 5 mai 2017.

Marisol Touraine