

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

**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**

NOR : AFSZ1631384D

***Publics concernés :** usagers du système de santé ; agences régionales de santé et conseils territoriaux de santé.*

***Objet :** mise en œuvre 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.*

***Entrée en vigueur :** le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.*

***Notice :** le décret prévoit les modalités et les conditions de l'expérimentation permettant aux usagers du système de santé de saisir un conseil territorial de santé de demandes de médiation en santé, de plaintes et de réclamations, sur le ressort territorial de ce conseil.*

*Cette expérimentation, réalisée pour une durée de cinq ans, a pour objet d'évaluer la faisabilité et les conditions de généralisation sur les territoires de démocratie sanitaire d'un guichet, identifié par 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 décret détermine notamment les modalités et les conditions de la mise en place d'un guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé, permettant de faciliter les démarches des usagers du système de santé sollicitant une médiation en santé ou souhaitant formuler une réclamation ou une plainte. Il définit que le conseil territorial de santé adresse, sur la base des éléments relatifs à l'activité du guichet, au directeur général de l'agence régionale de santé ses avis et propositions pour améliorer la qualité de la prise en charge sur le ressort de son territoire.*

*Il précise les modalités d'évaluation de l'expérimentation.*

***Références :** le présent décret est pris pour l'application du IX de l'article 158 de la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé. Il peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).*

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre des affaires sociales et de la santé,

Vu le code de la santé publique, notamment ses articles L. 1112-3 et L. 1434-10 ;

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° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat ;

Le Conseil d'Etat (section sociale) entendu,

Décrète :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Après appel à candidature et consultation de la commission permanente de la conférence régionale de santé et de l'autonomie, le directeur général de l'agence régionale de santé désigne le ou les conseils territoriaux de sa région autorisés à titre expérimental et pour une durée de cinq ans, à mettre en place, dans le territoire de démocratie sanitaire où il est implanté, un guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé. La liste des conseils territoriaux retenus est adressée par le directeur général de l'agence régionale de santé au secrétaire général des ministères chargés des affaires sociales dans un délai d'un an à compter de la date de publication du présent décret.

**Art. 2.** – Tout usager peut saisir par tout moyen le guichet prévu à l'article 1<sup>er</sup> du présent décret, de demandes de médiation, de plaintes ou de réclamations en santé. Le conseil territorial de santé organise selon les modalités précisées à l'article 3 le guichet chargé d'assurer la prise en charge de la demande en orientant l'utilisateur ou en lui proposant une médiation.

Le guichet ne se substitue pas aux dispositifs existants pour le traitement des demandes de médiation, des plaintes et des réclamations en santé. L'utilisateur est informé que la saisine du guichet est sans incidence sur l'exercice des voies de recours prévues par la réglementation.

Les saisines sont recevables si la demande de médiation, la plainte ou la réclamation concerne des établissements, structures et services situés sur le territoire du ressort du conseil territorial de santé ou des professionnels de santé exerçant sur ce même territoire ou si l'utilisateur réside sur ce territoire.

Le guichet peut demander à l'utilisateur tout élément complémentaire utile pour apprécier la recevabilité de sa demande ou instruire celle-ci. L'utilisateur est informé du caractère recevable ou non de sa demande dans un délai d'un mois.

L'utilisateur est informé des conditions dans lesquelles les informations le concernant peuvent être partagées dans le cadre de l'instruction de sa demande.

En cas de demandes concernant des événements indésirables graves ou des effets indésirables liées à des médicaments ou à des dispositifs médicaux, le guichet limite son intervention à l'information et l'orientation adaptées de l'utilisateur, notamment auprès des commissions prévues à l'article L. 1142-5 du code de la santé publique.

**Art. 3.** – Après avis de la formation spécifique organisant l'expression des usagers prévue à l'article L. 1434-10 du code de la santé publique, le conseil territorial de santé propose au directeur général de l'agence régionale de santé, qui les arrête, les modalités et les moyens d'organisation et de fonctionnement du guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé. Le directeur général de l'agence régionale de santé veille à l'information des usagers dès la mise en place du ou des guichets d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé.

Dans sa proposition, le conseil territorial de santé identifie les moyens de réponse aux demandes de médiation en santé, en lien avec les établissements, services et professionnels concernés du territoire et notamment les commissions des usagers et les commissions de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux des affections iatrogènes et des infections nosocomiales, mentionnées respectivement à l'article L. 1112-3 et à l'article L. 1142-5 du code de la santé publique.

Pour assurer le fonctionnement de ce guichet, le conseil territorial de santé peut s'appuyer sur la collaboration de personnes bénévoles afin d'assurer la réception et la prise en charge des demandes des usagers. Ces personnes reçoivent préalablement une formation assurée sous la responsabilité de l'agence régionale de santé. Le conseil territorial de santé peut solliciter tout expert dont les compétences lui paraissent utiles à l'instruction du dossier sous réserve qu'il ne soit pas concerné par la demande de médiation, la plainte ou la réclamation examinée.

Les membres du conseil territorial, les personnes bénévoles issues de la société civile et les experts qui contribuent au traitement des dossiers peuvent prétendre au remboursement des frais de déplacement qu'ils sont susceptibles d'engager à l'occasion des missions exécutées pour le compte du guichet dans les conditions prévues par le décret du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat.

**Art. 4.** – Sur la base des éléments relatifs à l'activité du guichet, le conseil territorial de santé adresse au directeur général de l'agence régionale de santé ses avis et propositions. Le directeur général de l'agence régionale de santé répond dans un délai de trois mois aux avis et propositions en indiquant les suites qu'il entend leur donner.

Le conseil territorial de santé s'assure qu'une suite a été apportée aux demandes dont le guichet a été saisi.

Il transmet annuellement une synthèse des avis et propositions mentionnés au premier alinéa à la commission spécialisée des droits des usagers de la conférence régionale de la santé et de l'autonomie qui l'intègre dans son rapport annuel.

**Art. 5.** – Le guichet peut également être alerté par des associations d'usagers sur des dysfonctionnements relatifs à la qualité et aux conditions des prises en charge sur le territoire de son ressort.

**Art. 6.** – Les agences régionales de santé transmettent chaque année au secrétaire général des ministères chargés des affaires sociales, des éléments de suivi.

Avant le terme de l'expérimentation, le secrétaire général des ministères chargés des affaires sociales réalise une évaluation de la faisabilité et de l'effectivité du dispositif ainsi que de l'amélioration du traitement des demandes de médiation, de plaintes et de réclamations en santé.

**Art. 7.** – Un arrêté du ministre chargé de la santé précise :

1° Les critères de choix des conseils territoriaux ;

2° Le cadre général des modalités d'organisation et de fonctionnement du guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé ;

3° Les modalités de pilotage, de suivi et d'évaluation de l'expérimentation des guichets d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé.

**Art. 8.** – La ministre des affaires sociales et de la santé est chargée de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 31 janvier 2017.

BERNARD CAZENEUVE

Par le Premier ministre :

*La ministre des affaires sociales  
et de la santé,*

MARISOL TOURAINE