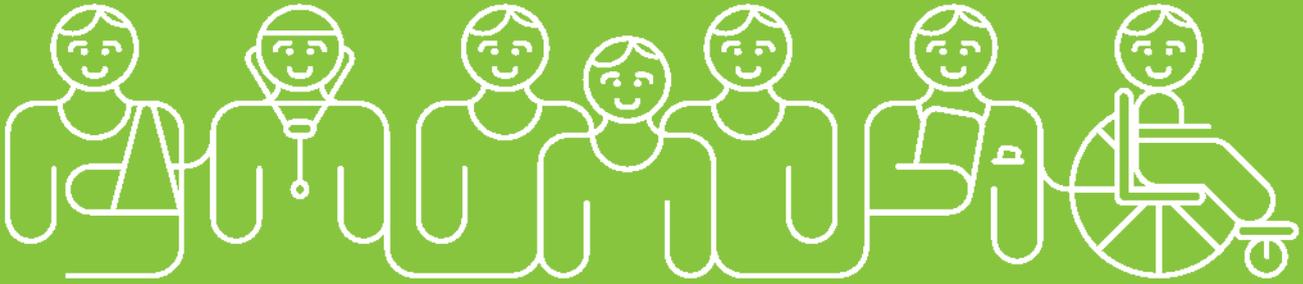


PATIENTS | PROFESSIONNELS | ASSOCIATIONS | USAGERS



SANTÉ : NOUS AVONS TOUS DES DROITS ET DES DEVOIRS

LES DROITS COLLECTIFS

LES PRINCIPES

► **Les droits collectifs favorisent la participation et l'expression des usagers. Il s'agit :**

- du droit d'être représenté par une association agréée dans les instances hospitalières et de santé publique,
- du droit de participer au fonctionnement du service ou de L'établissement,
- du droit d'exprimer ses griefs.

LA REPRÉSENTATION DANS LES INSTANCES DE SANTÉ PUBLIQUE OU HOSPITALIÈRE

La représentation des usagers dans les instances de santé publique et hospitalières permet aux usagers de participer, par l'intermédiaire de leurs représentants, à l'élaboration des politiques de santé ou au fonctionnement des établissements de santé. Leur mission consiste notamment à faire connaître Les attentes des patients et à proposer de nouvelles orientations pour L'amélioration du système de santé.

La loi du 4 mars 2002 reconnaît et organise la représentation des usagers. Elle crée le dispositif d'agrément permettant aux associations agréées, à certaines conditions, de représenter les usagers dans les instances hospitalières et de santé publique.

Grâce à cet agrément, les associations acquièrent une légitimité pour exprimer le point de vue des usagers, défendre leurs droits et assurer la médiation. Ces associations siègent dans les instances hospitalières et de santé publique, participent à l'élaboration des politiques de santé et défendent les droits des usagers en exerçant le rôle de « partie civile ». A noter sur ce dernier point : l'association ne peut agir que pour la défense des intérêts de la victime (c'est-à-dire après une plainte de cette dernière) et les infractions relevées doivent porter une atteinte collective au droit des usagers.

Plus d'informations sur les représentants des usagers et sur l'agrément sur www.ars.paca.sante.fr

SECTEUR MÉDICO-SOCIAL : LA PARTICIPATION AU FONCTIONNEMENT DU SERVICE OU DE L'ÉTABLISSEMENT

La participation des usagers dans le médico-social est organisée à travers le Conseil de la Vie Sociale (CVS), un dispositif qui est obligatoire pour les établissements ou services qui assurent un hébergement ou un accueil de jour continu ou une activité d'entraide au travail.

Le CVS comprend au moins deux représentants des personnes accueillies ainsi que des représentants des personnels des structures. Le CVS est consulté au moins trois fois par an sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement ou de service. Si cette instance favorise l'implication et l'expression des usagers, son avis n'est que consultatif. D'autres formes de participation sont possibles dans les cas où la mise en place d'un CVS n'est pas obligatoire : groupes de parole ou de travail, consultations ou enquêtes de satisfaction...

D'une manière générale, quel que soit le mode de participation, les conclusions doivent pouvoir être consultées par les bénéficiaires de la prise en charge, leurs représentants légaux et leurs familles qui ne sont pas membres de l'instance.

LE DROIT D'EXPRIMER SES GRIEFS

► Dans le secteur hospitalier, par l'intermédiaire de la CRUQPC

Au sein de chaque établissement de santé, il existe une Commission des usagers (CDU). C'est une commission de conciliation dont la mission première est de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et de l'accueil des personnes malades et de leurs proches. Elle permet de favoriser une alternative à la voie contentieuse et de promouvoir la médiation entre l'utilisateur, qui la saisit lorsqu'il n'est pas satisfait, et l'établissement.

► Dans le secteur médico-social, par l'intermédiaire d'une personne qualifiée

Dans les structures médico-sociales, toute personne accueillie ou son représentant peut faire appel à une personne qualifiée pour l'aider à faire valoir ses droits.

Cette personne est choisie dans une liste établie conjointement par le préfet, le directeur de l'ARS et le président du Conseil général. Elle intervient, gratuitement et en toute indépendance, auprès des établissements et services médico-sociaux, notamment concernant les secteurs de l'enfance, du handicap et des personnes âgées, pour assurer une médiation avec l'établissement.

Consultez les listes des personnes qualifiées en région PACA sur www.ars.paca.sante.fr

Lorsque la liste des personnes qualifiées en vigueur dans le département est connue de l'établissement, elle doit figurer dans le livret d'accueil, avec les modalités pratiques de leur intervention et leurs coordonnées.

La personne qualifiée informe la personne accueillie des suites données à sa demande, des démarches entreprises, et le cas échéant des autres voies de recours possibles. Elle n'a pas de pouvoir d'injonction, mais rend compte de son intervention et des démarches entreprises à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement ou du service médico-social, et éventuellement à l'autorité judiciaire.

OÙ SIÈGENT LES ASSOCIATIONS AGRÉÉES ?

Au sein des établissements, les associations agréées siègent :

- au conseil de surveillance des établissements de santé.
- à la commission des usagers (CDU)
- au comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)
- à la commission médicale d'établissement (CME)

Elles siègent également dans diverses instances de santé publique:

- la conférence nationale de santé et de l'autonomie (CNSA)
- la conférence régionale de santé et de l'autonomie (CRSA)
- le conseil de surveillance de l'agence régionale de santé
- le haut conseil de l'assurance maladie
- l'office national d'indemnisation des accidents médicaux (ONIAM)
- les commissions de conciliation et d'indemnisation (CCI)

COMMENT FAIRE VALOIR CES DROITS ?

► DANS LE SECTEUR HOSPITALIER (HÔPITAUX, CLINIQUES)

Toute personne souhaitant faire part de **réclamations relatives à sa prise en charge** ou manifester son **mécontentement vis-à-vis de l'organisation des soins** dans un établissement de santé, sans rechercher une indemnisation, peut...

CONTACTER

le médecin responsable ou le chef de service pour échanger directement avec lui

ÉCRIRE

au directeur de l'établissement de soins

SOLLICITER

une rencontre avec le médiateur médical ou non médical

SAISIR

la CDU (commission des usagers)

► POUR LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

Toute personne prise en charge par un établissement, un service social ou médico-social - ou son représentant légal - peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à **une personne qualifiée** qu'elle choisit sur une liste établie dans chaque département.

► TOUT SECTEUR CONFONDU (ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ, PROFESSIONS LIBÉRALES, MÉDICO-SOCIAL)

Lorsque les voies de recours susmentionnées ont été utilisées, l'utilisateur peut :

INFORMER ET SAISIR

l'Agence régionale de santé

SAISIR

le Défenseur des droits

En cas de difficulté avec un professionnel de santé (médecin, chirurgien-dentiste, sage-femme, infirmier, masseur-kinésithérapeute, pédicure-podologue), il est recommandé de lui demander un rendez-vous spécifique pour pouvoir échanger et régler ce conflit.

Si le différend persiste, il est possible de prendre contact avec le Président du conseil départemental de l'Ordre professionnel concerné. Les coordonnées figurent sur les sites de chaque ordre.