



L'accès aux soins est un droit reconnu dans le système de protection sociale mis en place en 1945.

Selon l'Assurance Maladie, 20% des bénéficiaires de la CMU-C ont renoncé à leurs droits par méconnaissance.

11 % des Français sont des consommateurs réguliers de psychotropes.

Pour un  
**accès libre et égal**  
aux soins

## LA MÉDIATION SOCIALE POUR...

- > **Accompagner les services de soin dans l'information aux patients:** prévention et résolution des conflits, explicitation des différents traitements (médicaments génériques par exemple) et systèmes de soins, promotion des politiques de santé publique,...
- > **Faciliter la compréhension et l'accès aux soins des populations:** écoute et soutien moral, relais vers les professionnels de la santé, aide dans les démarches administratives,...
- > **Informer/sensibiliser les habitants sur les comportements à risques:** accompagnement sur le terrain de politiques volontaristes pour promouvoir les "bonnes pratiques", mise en relation des habitants avec les services de santé, actions de sensibilisation aux risques (mauvaise alimentation, alcool, médicaments,...).

## Pour eux, la médiation sociale, c'est :

*"Une renaissance. La santé, c'est cher et on ne sait pas toujours à qui s'adresser. C'est un médiateur qui m'a, par exemple, accompagnée dans la constitution de mon dossier de CMU".*

**Germaine, habitante**

*"Un plus. Nous ne pouvons pas toujours passer beaucoup de temps avec les patients. Les médiateurs sont là pour accompagner les plus fragiles".*

**Jacques, médecin hospitalier**

*"Un service supplémentaire pour la population sur un territoire où les services de santé sont peu connus".*

**Jean, maire d'une commune en périphérie urbaine**

## LA PLACE DE LA MÉDIATION SOCIALE

**En amont, la médiation sociale permet ainsi un accès facilité aux soins,** notamment pour les personnes les plus vulnérables. En aval, la médiation sociale peut permettre un accompagnement relatif à la compréhension du diagnostic établi et des soins prescrits. Sont ici particulièrement ciblées personnes issues de l'immigration ou personnes âgées...

**Les médiateurs sociaux interviennent de façon individuelle ou collective.** Ils peuvent apporter leur contribution directement dans les établissements de santé ou dans le cadre de structures partenaires (centres sociaux par exemple).



La prévention des médiateurs sociaux permet de limiter le recours tardif aux systèmes de soins, généralement synonymes d'actes médicaux plus lourds et plus coûteux.

Les médiateurs sociaux peuvent mieux faire connaître les différentes offres de santé, avec, à la clé, un moindre recours aux services d'urgence par exemple.

La médiation sociale assure une prise en charge facilitée des patients en assurant une compréhension réciproque entre les différentes parties.

## ÇA MARCHE DANS LE NORD-PAS DE CALAIS DES POSTES DE MÉDIATEURS SANTÉ DANS DES STRUCTURES DE PROXIMITÉ

L'Agence Régionale de Santé et la Région Nord-Pas de Calais ont renouvelé à l'automne 2012 un appel à projets partagé "Prévention / Promotion de la Santé" pour le financement d'actions de santé en 2013.

## Les chiffres

- > En 2012, quinze postes de médiateurs santé créés dans des structures de proximité (CCAS, centres sociaux, associations, mairies) à Bruay-sur-Escaut, Condé-sur-Escaut, Coudekerque-Branche, Denain, Douai, Fourmies, Le Cateau-Cambrésis, Lewarde, Lille, Maubeuge, Roost-Warendin, Roubaix et Tourcoing
- > Plus d'une dizaine de thématiques : accès à la prévention et aux soins des personnes vulnérables, alimentation et activité physique ; promotion de la santé en milieu pénitentiaire ; santé, environnement et travail ; cancers, pratiques addictives ; santé des jeunes,...
- > Des missions multiples : accompagnement des publics dans l'accès aux soins, promotion de la santé en partenariat avec les professionnels, veille sur les besoins de la population et les dysfonctionnements du système de santé,...

Une mission portée par :



## LES PLUS-VALUES DE LA MÉDIATION SOCIALE

**Une meilleure compréhension des systèmes et offres de soins :** accès facilité aux dispositifs en termes de droits (aide dans les démarches pour la CMU par exemple) et de pratiques (maisons de santé, planning familial...).

**Une meilleure compréhension mutuelle :** meilleure connaissance, pour les professionnels, des attentes, représentations et comportements de publics spécifiques, dialogue facilité entre patients et professionnels,...

**Une reconnaissance des usagers :** meilleure prise en compte du patient et amélioration de la reconnaissance envers les systèmes de soins, baisse du nombre de personnes insatisfaites des soins reçus dans les établissements de santé,...

## MONTER UN PROJET DE MÉDIATION SOCIALE

La mission régionale d'appui vous accompagne dans :

- > **La réalisation d'un diagnostic :** identification des publics cibles et des problématiques, définition des objectifs du dispositif,...
- > **L'aide au montage du projet :** mobilisation des partenariats - les Villes dans le cadre des Ateliers Santé Ville ou via le volet santé intégré au CUCS ; les conseils généraux au titre de leur compétence "accompagnement social" ; l'Agence Régionale de Santé dans le cadre des contrats locaux de santé ; les hôpitaux, les maisons de santé et autres acteurs du domaine,...
- > **La mise en œuvre concrète du projet :** accompagnement dans la mise en route, élaboration des outils de reporting, évaluation de l'action et ajustements,...

