



Transport sanitaire et à visée sanitaire à La Réunion

- **Problématiques remontées
par les usagers**
- **Solutions envisagées**

Contexte



Un groupe de travail « Transport usagers » s'est créé en 2019 au sein de France Assos Santé La Réunion, suite à un groupe d'échanges de pratiques entre représentants des usagers (RU), remontant de nombreux dysfonctionnements liés au transport sanitaire et à visée sanitaire.

Le groupe s'est réuni à plusieurs reprises pour recueillir l'ensemble des problématiques avec les membres du réseau associatif de France Assos Santé, notamment concernant des personnes dialysées, en situation d'obésité sévère, des personnes âgées isolées non autonomes ou des personnes en situation de handicap avec fauteuil.

Les représentants des usagers (RU) dans le cadre de leurs mandats en commission des usagers (CDU) et à travers des échanges avec les usagers de la santé ont participé au recueil des remontées des problématiques. Certaines problématiques sont issues des fiches d'événements indésirables (FEI) de plusieurs établissements de santé de La Réunion, récoltées par les RU.

Ce document aborde les problématiques liées aux transports terrestres. Il n'aborde pas les problématiques liées aux évacuations sanitaires.

Ce document est évolutif dans le temps, suivant les modifications apportées aux textes législatifs et s'adaptant avec les améliorations trouvées.

Les actions déjà menées

Par les RU :

- faire le lien avec les CDU (commissions des usagers) – proposer aux usagers de formuler des plaintes et réclamations ou aux professionnels de remplir des FEI (fiches d'événements indésirables) « transport ».

Par le groupe de travail FAS La Réunion :

- Récolter les FEI des établissements de santé et les analyser pour alimenter ce document. Trier l'ensemble des problématiques par thème pour le rendre plus lisible. Proposer des solutions.

Ce document a été porté à la connaissance des instances régionales :

- CODAMUPS, CRSA et CSDU via les représentantes des usagers (RU) et membres de FAS La Réunion (2021)

et des organismes :

- CPAM Paris et MICOR (2022) à l'occasion d'une visio sur la communication
- CGSS La Réunion (2024) lors d'une rencontre spécifique sur le thème du « transport »

Et de la conseillère technique assurance maladie de FAS La Réunion : dans le cadre de la mission d'information FAS (2022) / Audition Assemblée Nationale : transport – Commission des Affaires Sociales

Une demande de solutions numériques a été formulée pour améliorer la coordination et la logistique du transport lors de la présentation de la « Feuille de route du numérique en santé 2023-2027 » (2023)



Problématiques des transports dans le système de santé

1. Le patient/usager dispose du choix du transport sanitaire – Le médecin prescripteur délivre une prescription médicale de transport (PMT) en fonction de la situation du patient. Cependant, il **n'existe pas d'annuaire référençant tous les transporteurs avec leurs spécificités, accessibles aux usagers et aux professionnels de santé, y compris associations, URPS, Ordres...**
> comment disposer d'une liste exhaustive des transporteurs sanitaires et à visée sanitaire du territoire avec leurs particularités à jour, et facilement accessible ?
2. Les **patients/usagers porteurs de pathologies spécifiques ou en situation de handicap ne trouvent pas de transports adaptés** : personnes obèses, personnes en fauteuil roulant manuel ou électrique... Certains patients ne peuvent pas être transportés à l'hôpital avec leurs fauteuils roulants, placés en civière, empêchant ainsi les professionnels de santé d'évaluer leurs postures assises et donc d'adapter les prises en charge à leurs besoins. Le **nombre de personnes dialysées et/ou nécessitant un transport individualisé et sécurisé est important à La Réunion** et exige un nombre conséquent de véhicules disponibles. En outre, **certains endroits isolés ne sont pas du tout desservis**.
> comment faire concorder la demande et l'offre de transports (en quantité et en véhicules spécifiques) ?
3. Dans certaines **situations comme distances trop longues ou trop courtes**, le patient/usager n'arrive pas à trouver de transporteur pour des raisons économiques (courses peu rentables).
> comment faire pour qu'aucune course ne soit refusée par les transporteurs ?
4. Le patient/usager n'a pas la garantie que son transport **soit habilité ou agréé**. Certains chauffeurs seraient des transporteurs « maron », conduisant en sous-traitance de transporteurs officiels.
> comment s'assurer que le véhicule est homologué pour le transport à visée sanitaire et que le transporté est en sécurité ?
5. Le patient/usager n'a pas la garantie que son transport à visée sanitaire soit équipé en **matériels de premiers secours**
> comment s'assurer que l'ensemble des véhicules de transport de patients/usagers soient équipés en matériels de premiers secours ?



Problématiques des transports dans le système de santé

6. Dans certains cas, les **prescriptions médicales sont mal respectées** par les transporteurs, notamment pour déposer l'utilisateur/patient jusqu'à l'endroit précis indiqué (service de soins, domicile, de nombreuses remontées en centres de dialyse/centres de rééducation...)
 - > comment faire respecter les prescriptions médicales par les transporteurs (case à cocher) ?
7. **Les prescriptions médicales manquent de précisions** sur la destination (domicile, service...) sur les conditions du transport par rapport à la situation/pathologie, si besoin d'un transport individuel.
 - > comment amener le prescripteur à renseigner de façon précise les prescriptions médicales ?
8. **Certaines personnes sont dans l'incapacité de se déplacer**, et les professionnels de santé seraient frileux pour prescrire un transport lorsque l'utilisateur n'est pas en ALD et qu'il s'agit de suivis médicaux courants (dentiste, radio, labo, gynéco...)
 - > comment faire pour que ces personnes puissent accéder aux soins ?
9. De manière courante, les réservations de transport sont effectuées par téléphone, par les secrétariats des structures de soins, ce qui implique une **prise en charge des usagers avant la délivrance de la prescription ou une demande à l'utilisateur de venir récupérer sa prescription**.
 - > comment faire en sorte que le transporteur puisse répondre à la commande muni de la prescription médicale, et/ou que l'utilisateur ne soit pas obligé de se déplacer pour aller la récupérer ?
10. Les usagers sont parfois **déposés en retard ou en avance** par le transporteur, qui doit transporter plusieurs personnes avec des destinations différentes. En outre, le trafic saturé à certaines heures de la journée ajoute aux difficultés. Ces situations génèrent des temps d'attentes importants, des retards de planning et/ou des reprogrammations de rendez-vous.
 - > comment faire pour que l'utilisateur arrive à son rendez-vous à l'heure et dans les meilleures conditions ?



Problématiques des transports dans le système de santé

11. **Certains transporteurs ont des manquements par rapport à l'hygiène et au confort** (non port du masque, non respect des gestes barrières, pas de désinfection du véhicule, usage du tabac, musique trop forte...)
> comment faire respecter l'hygiène et veiller au respect de l'utilisateur ?

12. **Les transporteurs ne sont pas forcément équipés d'un siège bébé ou rehausseur pour enfant**
> Comment faire pour que les enfants soient transportés en toute sécurité ?

13. Certains transporteurs demandent de façon récurrente des **changements dans les prescriptions pour transformer la demande initiale** de VSL par une ambulance pour les motifs suivants :
 - Plus de VSL disponibles,
 - Pas de VSL le dimanche ou jours fériés,
 - Précautions septiques obligatoires> Comment faire pour éviter ce type de manipulation, non justifiée et plus coûteuse ?

Solutions envisagées

Problématiques	Solutions potentielles
1 Choix du transport	<ul style="list-style-type: none"> Créer un annuaire recensant les transporteurs sanitaires et les caractéristiques de leurs transports avec une mise à jour régulière par l'ARS. Identifier une personne ressource pour le grand public et l'ensemble des professionnels Mener une campagne d'information grand public
2 Transport des personnes avec des pathologies spécifiques / en situation de handicap	<ul style="list-style-type: none"> Faire un état des lieux, recenser les transports existants. A ajuster aux besoins des usagers. Prévoir des véhicules équipés en quantité suffisante pour couvrir les besoins de la population, notamment pour les fauteuils électriques, à privilégier plutôt que le véhicule avec civière Faire un état des lieux des véhicules adaptés dont disposent les collectivités et les mettre en adéquation avec la demande : liens ARS/collectivités, Contrats Locaux de Santé
3 Refus des courses	<ul style="list-style-type: none"> Prévoir, lors de l'habilitation du transporteur, un cahier des charges indiquant l'obligation de prendre toutes les courses adaptées à son véhicule, quelle que soit la distance
4 Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Vérifier que l'affichage du logo officiel, signe distinctif, est bien visible Informers les usagers des pratiques de transport « maron » Organiser des contrôles pour stopper ces pratiques
5 Premiers secours	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer l'obligation de disposer du matériel de premiers secours dans le cahier des charges S'équiper obligatoirement en matériels de premiers secours et se former pour obtenir l'agrément Prévoir des contrôles réguliers (vérification de la présence et de la qualité du matériel)
6 Respect prescription	<ul style="list-style-type: none"> Respecter la prescription (case à cocher) Rappeler la charte de bonne conduite des transporteurs (à mettre à jour) Informers des usagers sur l'obligation du respect de la prescription
7 Prescription précise	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser les prescripteurs sur la nécessité d'être précis dans la délivrance de la prescription



Solutions envisagées

Problématiques	Solutions potentielles
8 Accès aux soins	<ul style="list-style-type: none"> Former les prescripteurs sur les possibilités existantes de prises en charge des transports des usagers cités Pouvoir se référer à un document ou un site officiel qui renseigne facilement le prescripteur (même au cas par cas) pour permettre à ces personnes d'accéder aux soins Faire connaître aux usagers la possibilité de remboursement d'indemnités kilométriques par la CGSS lorsqu'ils utilisent un véhicule personnel (promouvoir le site dédié)
9 Prise en charge	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser un système numérique pour envoyer la prescription de transport directement à l'utilisateur et que le transporté voyage en sécurité et dans les meilleures conditions
10 Respect des horaires	<ul style="list-style-type: none"> Autoriser les transporteurs à utiliser les voies d'urgence, même en l'absence de patients à bord (trajet pour aller chercher le patient) en coordination avec les forces de l'ordre Communiquer auprès du grand public pour reconnaître les signalétiques officielles des transporteurs Améliorer l'organisation pour réduire les temps de transport
11 Bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour le « Guide des bonnes pratiques et engagements de qualité de service » (décembre 2014) Associer France Assos Santé La Réunion et les RU à la mise à jour du guide Rappeler la responsabilité juridique des transporteurs à l'égard des transportés
12 Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Informers les parents pour qu'ils prévoient l'équipement destiné aux enfants Pourvoir les véhicules d'équipements adaptés et les contrôler – faire adapter la loi
13. Abus	<ul style="list-style-type: none"> Alerter en temps réel la CGSS du changement de transport Mettre en place des sanctions et/ou le maintien du paiement initial



Les actions à poursuivre/à faire

Par les RU :

- poursuivre le lien avec les CDU (commission des usagers) – formuler des plaintes et réclamations ou remplir une FEI (fiche d'événement indésirable) « transport sanitaire ». À élargir sur l'ensemble des établissements
- Faire apparaître les FEI dans les bilans des CDU (en cours avec le travail de la CSDU – Commission Spécialisée Droits des Usagers).

Par le groupe de travail FAS La Réunion :

Rencontre avec l'ensemble des acteurs du transport sanitaire et à visée sanitaire

- Porter un plaidoyer auprès de l'ARS La Réunion, de la CGSS, la Préfecture et des instances compétentes pour dénoncer ces situations, trouver des pistes d'amélioration avec la participation des usagers et pour faire connaître nos propositions.
- Porter un plaidoyer auprès des transporteurs, syndicats, fédération de La Réunion pour prendre connaissance de ce document et mettre à jour le guide des bonnes pratiques et le faire appliquer.
- Porter un plaidoyer auprès des élus et des communes, ou communautés de communes, notamment à travers les contrats locaux de santé pour équilibrer l'offre et la demande.
- Porter ce document à la connaissance d'Etap-santé et notamment de l'observatoire du DAC pour mieux identifier les causes des ruptures de soins liées au transport des usagers de la santé.



France Assos Santé La Réunion :

- Marie-Laure Veyrat, coordinatrice régionale : 0692 40 03 96
mlveyrat@france-assos-sante.org

Référente du groupe « transport » :

- Valérie Fernez, RU : 0692 39 40 60
valeriefernezpro@gmail.com

Marie-Laure Veyrat, Valérie Fernez, Guylaine Caillière et Carole Heinrich ont participé à la rédaction de ce document. Mise à jour 18/08/2025.