




# Respect des droits des usagers du système de santé

## Une priorité pour la direction générale de l'offre de soins (DGOS)



Faire vivre les droits des patients, c'est avant tout donner à ceux-ci les moyens de les connaître, de se les approprier et de les faire valoir. Or, ces droits sont encore trop souvent méconnus.

Cette dimension d'information est également centrale pour tous les professionnels du champ sanitaire et médico-social, qui doivent être en mesure d'intégrer pleinement ces aspects dans leur exercice.

C'est dans ce souci que la « mission des usagers de l'offre de soins », nouvellement mise en place au sein de la DGOS, souhaite développer une politique volontariste d'information et de communication sur les droits des usagers, mais aussi veiller à la prise en compte de ces droits et de la dimension « usagers » dans l'organisation de l'offre de soins au niveau national : suivi et évaluation de l'application des droits dans les établissements, aspects financiers, prise en charge des populations fragilisées, organisation des soins de proximité, ...

La mission est également chargée d'organiser et d'animer la relation avec les associations d'usagers et l'ensemble des partenaires institutionnels œuvrant dans le champ de l'information, de la médiation et de la qualité du système de santé : haute autorité de santé (HAS), médiateur de la République, autres directions du ministère de la santé, agences régionales de santé (ARS)...





## Activités

- ▶ Structurer les relations avec les représentants des usagers et le collectif interassociatif sur la santé (CISS), ainsi qu'avec les autres institutions concernées
- ▶ Concevoir et organiser des événements et des actions de communication permettant de faire connaître les droits des usagers au grand public et aux professionnels
- ▶ Mettre en place le réseau des référents usagers au sein des ARS et structurer, avec eux, le dispositif de suivi et d'évaluation de la politique nationale en matière de droits des usagers
- ▶ Organiser la fonction de médiation de la DGOS en complémentarité avec celle faite au niveau local et par d'autres instances comme le médiateur de la République
- ▶ Suivre et coordonner les politiques en matière de culture à l'hôpital

## A retenir

**A** l'initiative de Roselyne Bachelot-Narquin, ministre de la santé et des sports et à l'occasion de la 4<sup>ème</sup> journée européenne des droits des patients, un espace dédié aux droits des usagers du système de santé a été créé au sein du site internet du ministère.

**O**utre un fond documentaire riche, cet espace propose des réponses concrètes aux questions que peuvent se poser les internautes.

**I**l constitue aussi un outil privilégié de partages d'expérience et une vitrine des meilleures pratiques recensées dans les établissements de santé et auprès des professionnels et des associations.

[www.usagers.sante.gouv.fr](http://www.usagers.sante.gouv.fr)

**C**et espace vient en complément de différents outils préalablement mis en place par le ministère, dont notamment une collection éditoriale de guides méthodologiques et de fiches spécifiquement consacrés aux droits des usagers.

## Contact

[dgos-usagers@sante.gouv.fr](mailto:dgos-usagers@sante.gouv.fr)