



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

politique de la santé

Question écrite n° 62882

Texte de la question

M. Éric Ciotti attire l'attention de Mme la ministre de la santé et des sports sur la proposition formulée dans le rapport de la conférence nationale de santé intitulé « Parachever la démocratie sanitaire et rendre effectifs les droits des usagers du système de santé » de juin 2009 consistant à rendre les droits visibles et lisibles à l'instar de la charte de la personne hospitalisée. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer son avis sur cette proposition et, le cas échéant, les délais de mise en oeuvre d'une telle mesure.

Texte de la réponse

La ministre de la santé et des sports est particulièrement soucieuse du respect des droits des usagers. Dans ces conditions, un des axes majeurs de sa politique en faveur des usagers est de mener des actions de formation, d'information et de communication sur leurs droits à l'attention de tous les acteurs de santé : les usagers eux-mêmes, mais aussi leurs représentants, les professionnels de santé ou exerçant dans le domaine de la santé. Dans cet objectif, la ministre entend faire chaque 18 avril une journée européenne dédiée aux droits des patients. Dès 2009, un concours a été lancé, auquel tous les acteurs de santé sont appelés à participer, visant à primer les actions favorisant la connaissance et l'effectivité des droits. Un espace internet sur le site du ministère, spécifiquement dédié aux droits des usagers, est en cours de création. Par ailleurs, une collection éditoriale a d'ores et déjà été créée qui propose, d'une part, des guides méthodologiques destinés aux établissements de santé, aux représentants des usagers et aux agences régionales de l'hospitalisation portant notamment sur la gestion des plaintes, l'élaboration du rapport des commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, l'élaboration de la synthèse de ce rapport, l'organisation des permanences d'accès aux soins de santé ; d'autre part, des fiches pédagogiques visant à favoriser l'appropriation de leurs droits par tous les usagers du système de santé et leurs représentants (sur l'accès au dossier médical, les directives anticipées, la personne de confiance, les plaintes et réclamations et les CRU, les congés de représentation). Cette collection est destinée à s'enrichir, et de nouvelles fiches seront proposées dans l'année qui vient. Il est également prévu de rédiger une charte des usagers de la médecine de ville. Dans le domaine de la formation, une convention pluriannuelle d'objectifs 2009-2011 signée avec le Collectif interassociatif sur la santé (CISS) prévoit la formation par le collectif de 4 300 représentants sur trois ans. L'Association nationale pour la formation hospitalière (ANFH) dispensera en 2010 aux personnels des établissements publics de santé une formation sur l'accès aux informations de santé à caractère personnel. Une réflexion est en outre menée avec l'École des hautes études en santé publique (EHESP) pour organiser des formations sur les droits des usagers et sur la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU) pour les professionnels et les représentants des usagers ainsi qu'une formation sur le système de santé destinée plus spécifiquement aux représentants des usagers.

Données clés

Auteur : [M. Éric Ciotti](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62882

Rubrique : Santé

Ministère interrogé : Santé et sports

Ministère attributaire : Santé et sports

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 3 novembre 2009, page 10372

Réponse publiée le : 26 janvier 2010, page 919