



Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Rhône-Alpes

**Rapport sur le respect
des droits
des usagers**

CRSA plénière du 19 mars 2015



Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

- **Formation des professionnels de santé (PS)**

Intégrer un module relatif aux droits des usagers dans la formation initiale et continue des PS

Associer les usagers à la construction des programmes et prévoir leur intervention dans les sessions mises en œuvre

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

- **Processus d'évaluation du respect des droits des usagers (DDU)**

Créer et mettre en place une plateforme régionale de recensement des plaintes et réclamations

Demander à cette plateforme de fournir à la CRSA des statistiques annuelles



Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

- **Processus d'évaluation du respect des droits des usagers (DDU)**

Secteur médico-social (ESSMS)

Rendre l'information relative aux personnes qualifiées accessible aux usagers

Faciliter leurs conditions d'exercice

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

- **Droit au respect de la dignité de la personne : directives anticipées**

Organiser une campagne nationale de communication sur les enjeux et les modalités des directives anticipées, et plus largement sur les droits des usagers

Prévoir l'organisation de conférences - débats en région sur le thème des directives anticipées

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

- **Scolarisation des enfants en situation de handicap**

Demander aux institutions de partir des besoins des enfants et non de l'offre existante

Introduire dans la formation initiale et continue des enseignants des modules sur la connaissance du handicap et sur les méthodes pédagogiques différenciées

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

- **Santé mentale**

Communiquer à la CRSA, les statistiques relatives aux mesures d'isolement et de mises sous contention

Faciliter l'accès des patients à l'information et développer des actions en matière de :

- promotion de la santé,
- formation des professionnels,
- coordination de la psychiatrie avec les médecins généralistes et le réseau social et familial



Renforcer et préserver l'accès à la santé

- **Assurer financièrement l'accès aux soins**

Rendre publiques les données de l'observatoire régional des pratiques tarifaires

Informer spécifiquement les bénéficiaires de la CMU de base, CMU-C et AME, des possibilités de recours en cas de refus de soins

Conforter la représentation des usagers et renforcer la démocratie sanitaire

- **Former les représentants des usagers**

Favoriser le financement en proximité, d'actions d'information des usagers et de formation de leurs représentants

- **Garantir la participation des membres aux instances de démocratie en santé**

Analyser les raisons de la participation modérée des membres de la CRSA aux différentes réunions

Dynamique régionale de promotion des droits des usagers

- **Suivre les actions du PRS relatives aux droits des usagers**

Mettre en place les actions de promotion des droits des usagers innovantes

La CRSA invite le ministère à impulser une semaine de promotion des droits des usagers

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers



Rallye droits des usagers

Renforcer et préserver l'accès à la santé



Handiconsult



Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Rhône-Alpes

Merci de votre attention