



DROITS des usagers : **présentation de la mission DGOS et rôle** **des CRUQPC**

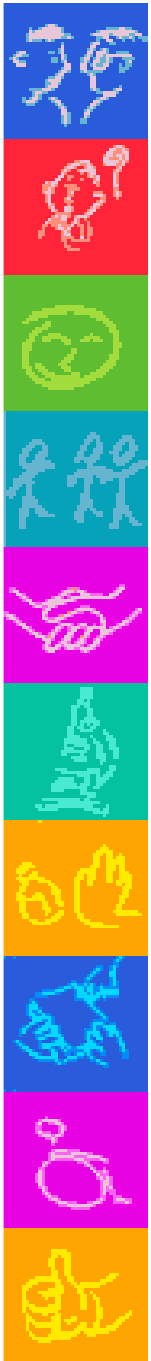
CNNSE – 12 JUIN 2012

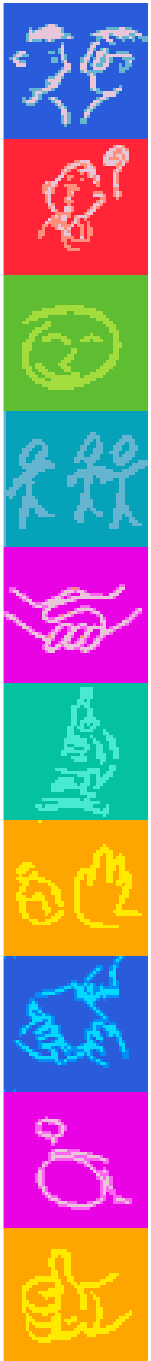
SOMMAIRE

I – La Mission Droits des Usagers de la DGOS

II – Les CRUQPC

- ❖ Contexte réglementaire
- ❖ Bilan 10 ans après
- ❖ Perspectives d'évolution





La mission usagers de l'offre de soins

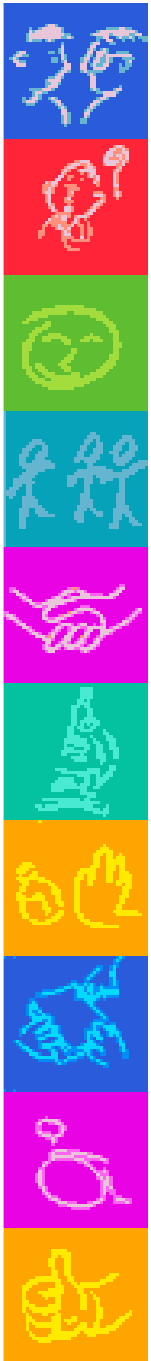
- ❖ **Arrêté du 15 mars 2010:** création de la mission au sein de la **Direction Générale de l'Offre de Soins** (ex DHOS)
- ❖ **Une équipe restreinte (4,5 ETP)**
 - ❖ **2 chargées de mission juristes**
 - ❖ **1 gestionnaire des réclamations**
 - ❖ **0,5 secrétariat**
- ❖ Un fonctionnement en **inter-directions** (DGS/DSS/DGCS/ SGMS) **et en réseau avec l'ensemble des partenaires** (associatifs, professionnels et établissements de santé).

La mission usagers de la DGOS (1)

- ❖ Une volonté politique de **placer les usagers au cœur de la réorganisation** de l'offre de soins,
- ❖ Des missions structurées autour de **quatre priorités**:
 - **Information/communication/formation** (professionnels usagers)
 - **Prise en compte des droits** et de la dimension « usagers » **dans l'organisation de l'offre de soins** (ex: maisons de santé, partage des informations médicales, ...)

La mission usagers de l'offre de soins de la DGOS (2)

- **Suivi et évaluation** de l'application des droits (aspects financiers, juridiques, éthiques, populations précaires..)
- **Structuration des relations** avec les associations d'usagers et l'ensemble des partenaires institutionnels (HAS, Médiateur de la République, autres directions du ministère, ARS, ...)



Information, communication, formation

- ❖ **Collection éditoriale** de guides méthodologiques, fiches d'information spécifiquement consacrés aux droits des usagers (11 guides, 5 fiches)
- ❖ Première édition 2010 du **Prix Droits des Usagers, renouvellement en 2011 et 2012**
- ❖ **Label « 2011 année des patients et de leurs droits »** renouvelé en 2012.
- ❖ **Formation** (ANFH, EHESP....)
- ❖ **Espace « Droits des Usagers »**

www.sante.gouv.fr/espace-droits-des-usagers.html



Les CRUQPC: rappel des textes (1)

❖ **Loi du 4 mars 2002 et décret du 2 mars 2005** mettent en place la **Commission des Relations avec les Usagers** et de la **Qualité de la Prise en Charge**

❖ **Missions:**

- ❖ Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leur démarche
- ❖ Contribuer par ses avis et propositions à la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Les CRUQPC: rappel des textes (2)

❖ Composition minimale

- ❖ Le directeur ou son représentant,
- ❖ Le médiateur médical
- ❖ Le médiateur non médical
- ❖ 2 représentants des usagers (2 titulaires, 2 suppléants)
- ❖ Le responsable qualité (voix consultative)

+ « élargie » au président de la CME ou un médecin membre, un représentant commission soins infirmiers, un représentant du personnel (CTE) un représentant du conseil de surveillance

Les CRUQPC: rappel des textes (3)

❖ Fonctionnement

- ❖ un règlement intérieur
- ❖ au minimum une **réunion par trimestre**
- ❖ un **rapport annuel** soumis pour validation à la CME et au conseil de surveillance, puis transmis à l'ARS .

❖ Articulation politique régionale et nationale de santé en matière de droits des usagers.

- ❖ **ARS établit la synthèse des rapports des CRUQPC,**
- ❖ Synthèse analysée par la CRSA (commission droits des usagers) puis **synthèse nationale (CNS).**

Principales activités d'une CRUQPC

- ❖ Examen des **réclamations et plaintes** hors recours gracieux et contentieux,
- ❖ Evaluation de la politique de communication des **dossiers médicaux**
- ❖ Analyse des résultats des **enquêtes de satisfaction** et des **questionnaires de sortie**
- ❖ Analyse des **événements indésirables** et des **rapports de certification HAS**,
- ❖ Analyse des **recours gracieux et juridictionnels** (dont les demandes devant les CRCI).

Bilan à 10 ans

- Des **taux de retour des rapports des CRUQPC** variables en fonction des régions (de 30 à 90%)
- Une **qualité inégale des rapports** des CRUQPC,
 - Une **participation variable** des représentants des usagers ,
- Une **communication insuffisante des résultats** des rapports des CRUQPC, et des CRSA.



Perspectives

- ❖ Développer en lien avec les ARS, un **support informatique** pour harmoniser la rédaction des rapports des CRUQPC et faciliter la **synthèse régionale**,
- ❖ Intégrer l'évaluation des CRUQPC dans les **Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens** des ARS/ETS
- ❖ Mettre en place un **dispositif partagé de suivi des recommandations de la CNS et des CRSA** (cahier des charges national publié en Avril 2012)
- ❖ Vers des **CRUQPC ambulatoires**?

Le portail événementiel 2011 année des patients et de leurs droits



2011 Année des patients et de leurs droits

Actualités | Pourquoi l'année 2011 | Labels & Concours | Dans vos régions | Presse

Des professionnels de la santé et des affaires sociales sous l'égide de **Roselyne Bachelot-Narquin**, ministre de la Santé et des Sports. Nos objectifs ? Renforcer la visibilité et l'effectivité de **vos droits en tant que patient**, améliorer nos services pour que vous soyez informé au mieux et promouvoir la place de tous les usagers dans le système de santé !

À LA UNE : NOS DERNIÈRES ACTUS !

- Le concours de l'opération 2011**
28 janvier 2011
Le concours est ouvert aux établissements de santé...
[En savoir plus](#)
- Art à l'hôpital**
16 janvier 2011
L'institut d'hématologie et d'oncologie pédiatrique de Lyon et du Centre Léon Bérard s'est...
[En savoir plus](#)
- Lancement officiel de l'année des patients et de leurs droits**
05 janvier 2011
Roselyne Bachelot-Narquin, ministre de la santé et des sports, a tenu une conférence de presse le 5 octobre 2010, pour...
[En savoir plus](#)

[Lire toutes les actualités](#)

AGENDA

- FÉVRIER 23**
National
Conférence de presse des ministres
Remise des rapports des missions annonce du dispositif 2011 année des patients et de leurs droits Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur.
- MARS 04**
Rhône-Alpes
Colloque
Restitution des préconisations issues des travaux des missions lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula.
- JUILLET 06**
Seine-Maritime
Le concours de l'opération 2011
Roselyne Bachelot-Narquin, ministre de la santé et des sports, a tenu une conférence de presse le 5 octobre 2010, pour lancer l'opération.

[Voir tous les événements](#)

Droits des usagers de la santé
Vous avez des droits !
Rendez-vous sur l'espace dédié.

Contact | Services et liens utiles | Plan du site






Droits des usagers de la santé

ACTUALITÉS
VOS DROITS
EN RÉGION
VOS QUESTIONS FRÉQUENTES
LE MINISTÈRE
SANTÉ

La défense des droits des patients, le respect de la dignité de la personne malade, la promotion de la place des usagers, sont des éléments fondamentaux dans notre système de santé.

Pourtant, dans un récent sondage (IWA...), à la question « Globalement, avez-vous le sentiment de savoir quels sont les droits des patients ? »

[Lire la suite](#)

Découvrez notre actualité !

2011

Année des patients et de leurs droits

Conférences régionales de santé et de l'autonomie
25 mai 2012

Forum santé-citoyen
24 mai 2012



Publication d'un arrêté pour l'élaboration de leurs rapports sur « les droits des usagers du système de santé »

L'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France a le plaisir de vous informer que le Compte Rendu du Premier Forum Santé Citoyen qui s'est tenu le 5 décembre 2011 à la Cité Internationale Universitaire de Paris est désormais disponible sur le site Internet de...

[Lire toutes les actualités](#)

Vos droits en région !

Que vous viviez en Bretagne, en Nord-Pas-de-Calais ou en Midi-Pyrénées, cliquez sur votre région et découvrez comment vos droits y vivent !



Vous aussi, participez !

A quel j'ai droit ? A qui m'adresser ? Comment procéder ?

-  Comment me faire indemniser en cas d'accident médical ? [>](#)
-  Que doit contenir le livret d'accueil ? [>](#)
-  Que faire en cas de refus ou de retard dans la communication de mon dossier médical ? [>](#)
-  Que faire en cas de refus de soins de la part d'un professionnel de santé ? [>](#)
-  Quelles sont les obligations des professionnels de santé en matière d'information sur les tarifs ? [>](#)

[Voir la FAQ](#)

Qualité & Sécurité des soins

Résultats du tableau de bord des infections nosocomiales 2009 : en 2009, 92 % des établissements figurent dans les meilleures classes, en A ou B, sur les résultats de l'indicateur ICALIN, qui porte...

[Lire la suite](#)

Pour en savoir plus sur vos droits

- Vos droits expliqués [>](#)
- Guides et fiches pratiques [>](#)
- Droits collectifs [>](#)
- Textes officiels [>](#)
- Droits individuels [>](#)
- Accès à la culture [>](#)





















twitter

- [Contacts](#)
- [Services et liens utiles](#)
- [Plan du site](#)
- [Infos site](#)