

De : FOURCADE, Alexandra
Envoyé : mercredi 12 décembre 2012 15:55
À : 'DEVICTOR Bernadette'; 'RUSCH Emmanuel'
[...]
Objet : Guide "Droits des Usagers mode d'emploi"
Importance : Haute

Bonjour Bernadette, Emmanuel,

Comme évoqué hier à l'occasion de la réunion de la Commission spécialisée Droits des Usagers de la Conférence Nationale de Santé, je vous adresse ci-joint la dernière version du guide « Droits des Usagers, mode d'emploi » que nous avons co-rédigé avec le pôle santé sécurité des soins du défenseur des droits.

Comme vous le constaterez à sa lecture, le guide n'a pas vocation à être exhaustif, il rassemble de manière synthétique des points de repères pour la connaissance sur les droits. Il ne s'agit en aucun cas de reproduire des textes d'ores et déjà existants mais de contribuer à orienter le patient vers les sites, numéros verts et publications de référence existants.

La sélection des thèmes abordés dans ce guide a été pragmatique. Elle s'est appuyée à la fois sur l'analyse des réclamations qui parviennent au ministère de la santé ou au pôle santé/sécurité des soins du Défenseur des Droits, et sur les résultats des sondages réalisés auprès du grand public en 2011.

Ainsi, cinq thèmes sont traités dans le guide avec pour chacun d'entre eux, une même présentation sous forme de questions/réponses et une rubrique « En savoir plus » afin de permettre les liens avec des sources d'information plus spécialisées. Enfin, ce guide s'est attaché à fournir à tout usager du système de santé, des « points de contacts » régionaux qui lui permettront de s'orienter vers les structures et instances adaptées en cas de non respect des droits.

Ce document est le fruit d'une collaboration inter-directions (Direction Générale de l'Offre de soins , Direction générale de la santé, Direction des Affaires Juridiques, Direction de la sécurité sociale), avec le conseil national de l'ordre des médecins, la commission nationale d'agrément, et il apparaît utile qu'il soit porté à votre connaissance avant sa publication définitive. Toutefois, j'attire votre attention sur la nécessité de respecter l'architecture du document et les choix éditoriaux qui ont été réalisés car le maquetage a d'ores et déjà été engagé.

En vous remerciant par avance des remarques qui pourront être formulées de nature à améliorer encore la qualité de ce document, tout en tenant compte de l'importance du travail déjà engagé.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous adresser vos remarques au plus tard le 15 janvier 2012 [2013].

Bien cordialement,

Dr Alexandra FOURCADE
Responsable de la Mission Usagers de l'Offre de Soins
Direction Générale de l'Offre de Soins
Ministère des Affaires Sociales et de la Santé
Tél : 01 40 56 70 09

[...]

Droits des usagers : <http://sante.gouv.fr/espace-droits-des-usagers,1095.html>