

Label droit des usagers : Appel à Candidature !

Depuis 2011, un dispositif de labellisation « Droits des Usagers de la Santé » initié par le Ministère chargé de la Santé, permet de valoriser les expériences et projets innovants menés en région, en matière de promotion de droit des patients.

C'est un outil d'animation territoriale de la démocratie sanitaire et de valorisation des initiatives locales qui complète les dispositifs institutionnels. Il contribue à reconnaître les « bonnes pratiques » susceptibles d'éclairer autrement la réalité de l'application des droits des usagers dans les territoires.

Chaque année, la Commission Spécialisée dans le domaine des Droits des Usagers de la CRSA et l'ARS IDF participent au dispositif de labellisation et au concours national organisé par le Ministère des Solidarités et de la Santé

— Qui est éligible au Label droit des usagers

— Les structures éligibles au label « Droits des usagers de la santé » :

- les associations et les fondations exerçant leur activité dans le domaine de la santé et le secteur médico-social comme les associations d'usagers ou les associations et organisations professionnelles ;
- les établissements de santé, sociaux et médico-sociaux ;
- les professionnels de santé exerçant une activité libérale en ville, que ce soit à titre individuel ou dans le cadre d'un regroupement (réseaux de santé, structures de proximité, maison ou centre de santé, etc.) ou de service d'intérêt général dédiés à la prévention (services de PMI, santé scolaire et universitaire, santé au travail) ou encore dans un service de soins à domicile ;
- les institutions et les organismes susceptibles de conduire des actions de promotion des droits : ARS, agences sanitaires, collectivités territoriales, caisses d'assurance maladie, mutuelles, organismes de recherche, etc

— Les Axes du Label droit des usagers

- Renforcer et préserver l'accès à la santé – y compris à la prévention – pour tous, notamment par une information adaptée aux personnes vulnérables (mineures, majeures protégées, en perte d'autonomie, souffrant de troubles psychiques, intellectuellement déficientes...), étrangères, placées sous main de justice, etc.
- Sensibiliser les professionnels de santé au moyen d'actions de formation aux droits des usagers

— Les Axes du Label droit des usagers

- Promouvoir un mode de résolution des litiges comme la médiation en santé dans les structures de soins, médico-sociales et à domicile en mobilisant, entre autres, les médiateurs tels que les médiateurs médicaux, les médiateurs non-médicaux, les personnes qualifiées, etc. ;
- Faire converger les droits des usagers des structures de soins, sociales et médico-sociales, notamment au travers de la participation des représentants des usagers et des usagers (CDU, CVS) et de la mise en place de dispositifs expérimentaux adaptés aux parcours

— Les Axes du Label droit des usagers

- Co-construire l'effectivité des droits des usagers en lien avec les représentants des usagers, à partir des plaintes ou réclamations et par l'analyse systématique des motifs notamment à partir des rapports des CDU ou des CVS et la mise en oeuvre de mesures d'amélioration ;
- Accompagner les évolutions du système de santé qu'elles soient liées aux innovations organisationnelles ou technologiques dans le respect des droits des usagers (e-santé, télémédecine, maisons et centres de santé, soins de santé transfrontaliers, développement de la chirurgie ambulatoire, etc.) et par la mobilisation des usagers.

— Des exemples

Des exemples d'actions en Ile de France



Label droit des usagers

Les modalités de participation :

- Chaque projet est déposé au moyen du formulaire accessible sur l'espace « droits des usagers de la santé », sur le site du ministère de la Santé, est accompagné d'un descriptif détaillé du mode opératoire, de 3 pièces jointes maximum permettant une meilleure illustration du projet, la première pièce jointe (image, son, vidéo) fera l'objet d'une mise en ligne dans l'hypothèse où le projet est labellisé et/ou retenu comme lauréat au concours.
- Les trois meilleurs projets régionaux franciliens seront par ailleurs envoyés au niveau national pour l'attribution d'un prix. Ceux qui seront retenus par un jury national pour l'attribution de ce prix recevront aussi une prime versée par le Ministère.
- **Début de l'appel à candidature : décembre 2019 pour déposer vos projets** sur : <https://solidarites-sante.gouv.fr>