

# Rapport annuel 2019 de la CRSA sur le respect des droits des usagers du système de santé

## Contexte – Objectifs

La commission des droits des usagers (CSDU) de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) a notamment pour mission de réaliser le rapport annuel relatif au respect des droits des usagers dans le système de santé, conformément à l'arrête du 5 avril 2012.

Couvrant les secteurs ambulatoire, sanitaire et médico-social, 15 orientations visent à rendre compte de la mise en œuvre du respect des usagers au travers de quatre axes :

- Promouvoir et faire respecter les droits des usagers,
- Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous,
- Conforter la représentation des usagers du système de santé,
- Renforcer la démocratie sanitaire.

## Méthode

La réalisation de ce rapport implique d'identifier les différents partenaires référents, de recueillir l'ensemble des données ciblées par le cahier des charges national, de réaliser les exploitations nécessaires à la présentation des données à l'échelle du Grand Est, pour permettre à la CSDU d'émettre avis et recommandations sur les différents points de vigilance.

Ce rapport est le fruit d'un important travail réalisé par la CSDU avec le concours des services de l'ARS et de l'Observatoire Régional de la Santé (ORS). Le rapport 2019 portant sur les données 2018 a été présenté en Assemblée plénière de la CRSA en décembre 2019.

**Mots-clés :** démocratie en santé, droits des usagers, rapport annuel

### Territoire d'observation

Grand Est

### Commanditaire

Agence Régionale de Santé (ARS) Grand Est

### Date de lancement

Mars 2019

### Date de fin prévue

Décembre 2019