

# Les droits des usagers du système de santé : cadre légal et implications pratiques

Public : Tout professionnel de santé, personnel administratif, représentants des usagers, acteurs associatifs...

Prérequis : Aucun

Durée conseillée : 1 jour

Dates : sessions organisées à la demande, sous deux mois

Présentiel

4 à 10 participants

Validation des acquis :  
Remise d'une attestation de formation.

Tarifs :  
Intra : sur devis  
Inter : 550 euros HT

Financement :

OPCO/CPF/DPC/FIF-PL :  
Via partenaire Qualiopi dédié  
(contact pour mise à jour 2026)

## Compétences visées :

- ✓ Identifier les droits des usagers du système de santé
- ✓ Mesurer l'efficacité des mesures mises en place dans le cadre d'une démarche qualité
- ✓ Analyser les situations dans lesquelles les droits des usagers peuvent être mis en cause et proposer des solutions adaptées
- ✓ Développer des stratégies de communication efficaces entre les établissements de santé et les usagers

## Programme indicatif :

- ◆ Le cadre légal des droits des usagers
- ◆ Les droits des usagers du système de santé
- ◆ Le droit de se plaindre
- ◆ Le droit d'être indemnisé

## Méthodes pédagogiques :

- Apports de connaissances et mise à disposition de supports de formation.
- Ateliers de travail : Résolution collaborative de problèmes et élaboration de plans d'action
- Analyse d'une situation de contentieux
- Jeu de rôles : simulation de médiations

## Modalités d'évaluation :

- Questionnaire de positionnement en amont
- Evaluation des acquis (quiz, cas pratiques)
- Auto-évaluation : atteinte des objectifs et compétences visées, projection dans la pratique
- Recueil de satisfaction des participants

