

## 20e anniversaire des droits en santé en Auvergne-Rhône-Alpes Conférence de presse

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes dévoile les résultats régionaux de son « Baromètre des droits des personnes malades », réalisé en partenariat avec BVA

A l'occasion du 20e anniversaire de la loi dite « Loi Kouchner » du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, France Assos Santé a dévoilé, à Lyon, les résultats régionaux de son « Baromètre des droits des personnes malades » lors d'une conférence de presse.

### **BAROMETRE REGIONAL : Des habitants d'Auvergne-Rhône-Alpes bien informés sur leurs droits en santé mais pas assez sur leur droit à être représentés et défendus**

Confiée à BVA, l'enquête a été menée auprès de 1802 personnes de plus de 15 ans représentatives de la population française en métropole et dans les territoires d'outre-mer. Un échantillon dit "raisonné" d'environ 100 répondants en région ARA a permis d'identifier les grandes tendances régionales de ce baromètre national.

#### **Un niveau élevé d'information et de satisfaction sur l'application de leurs droits en santé**

- Plus de 93% des personnes interrogées se sentent bien informées sur leur santé et leurs traitements et plus de 80% s'estiment bien informées sur les parcours, la qualité, le coût des soins.
- Parmi 13 droits cités, 11 sont connus des personnes interrogées et 9 sont considérés comme bien appliqués dans la région.


« Des scores élevés qui témoignent de l'intérêt des habitants de la région pour leur santé et de leur conscience de l'importance de leurs droits en la matière », a souligné l'union régionale des associations d'usagers.

#### **Des associations d'usagers reconnues pour représenter et défendre leurs droits en matière de santé**

- 46% des répondants expriment un besoin de représentation et de défense des usagers de santé accru par le contexte de crise sanitaire (8 points de moins qu'au plan national).
- les associations de patients ou de personnes en situation de handicap, les associations familiales ou de consommateurs en tête des organisations les plus légitimes pour les représenter et défendre leurs intérêts (47%, devant les complémentaires santé, 32%)

Pour l'organisation : « c'est un beau témoignage de confiance à l'égard de nos associations d'usagers régionales et une reconnaissance de leur mobilisation tout au long de la crise sanitaire pour apporter une information et un accompagnement adapté à la population ».

## Des difficultés ressenties sur l'information sur les coûts et sur la santé numérique

- 
- Si 92% des habitants de la région connaissent le droit à l'information sur le coût des soins et le reste à charge, parmi ceux-ci, seulement 68% le considèrent comme bien appliqué


*« Comment conduire son parcours de soin si on ne dispose pas d'une information complète sur son coût ? » s'est interrogée France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes qui milite pour l'instauration d'un régime unique de sécurité sociale qui prenne en charge à 100% toutes les dépenses de santé*

- 48% seulement (contre 54% au plan national) se disent bien informés sur les dossiers contenant leurs données de santé sur internet (DMP, Espace Santé...) alors que l'accès au dossier médical ou le droit à la modification et opposition sur l'utilisation de ses données de santé personnelles figurent parmi les droits les moins bien appliqués.

*« Une préoccupation qui apparaît comme un enjeu majeur à l'heure du déploiement de "Mon Espace Santé". Plus qu'ailleurs, il semble qu'il y ait un effort de pédagogie à la santé numérique à fournir en direction des concitoyens de notre région », d'après la délégation régionale.*

## Des instances de représentation officielles méconnues... et pas assez considérées ?

Malgré des chiffres régionaux légèrement meilleurs qu'au plan national, les informations décevantes de ce baromètre :

- 
- Seuls 37% des sondés (contre 32% au plan national) connaissent l'existence des « Représentants des usagers » (RU) : des personnes qui les représentent en tant qu'utilisateur à l'hôpital ou à l'Assurance maladie et peuvent les défendre en cas de problème dans leur parcours de soin.
  - Seuls 33% d'entre eux (contre 25%) connaissent les « commissions des usagers » (CDU) qui, au sein des hôpitaux, traitent les plaintes et réclamations des usagers

*Pour l'union régionale : « Trop souvent encore les établissements de soins n'apportent pas toute la considération que méritent la CDU et les 700 représentants des usagers (RU) qui y siègent. Une récente enquête régionale menée auprès des RU de la région sur la mise en œuvre des déprogrammations révélait que 70% d'entre eux n'avaient pas été associés aux travaux de réflexion sur le sujet. Ils étaient plus de 30% à n'avoir pas même été informés des mesures d'urgence mises en place. »*

**[L'intégralité des résultats de l'enquête sont disponibles ici.](#)**

## France Assos Santé (Auvergne-Rhône-Alpes) ? Une voix pour toutes et tous !

France Assos Santé est l'organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts. Sur la région, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes regroupe 130 associations d'usagers de la santé, plus fortes ensemble pour promouvoir la solidarité du système de santé sur la région. Elle permet que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, par une voix faisant la synthèse des différentes sensibilités. Plus d'information : <https://www.france-assos-sante.org/>

**CONTACT PRESSE : Magalie AVELINE, chargée de mission communication :  
06 47 86 46 39 / [maveline@france-assos-sante.org](mailto:maveline@france-assos-sante.org)**