

PHOSPHORIA
par L'Entreprise Médicale



FORMATION **EXPERTE**

**DROIT DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ À DESTINATION DES
PERSONNELS SUPPORTS ET ADMINISTRATIFS**

EXPERTS INTERVENANTS :

Juriste en droit de la santé

Expert membre du réseau Phosphoria



Distanciel
6 mai 2027

DROIT DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ À DESTINATION DES PERSONNELS SUPPORTS ET ADMINISTRATIFS



1 jour



605 € TTC



06/05/2027 - Distanciel



Disponible en INTRA

> OBJECTIFS

- Citer les textes réglementaires de référence relatifs aux droits des patients et usagers du système de santé
- Expliquer les principaux droits des usagers, notamment ceux liés à l'information, au consentement, au dossier médical, à la personne de confiance et à la fin de vie
- Réagir de manière appropriée aux demandes ou situations sensibles, en appliquant les principes juridiques dans les pratiques quotidiennes
- Accueillir les usagers en respectant leur droits, dans une posture professionnelle adaptée à leur situation
- Résoudre des cas pratiques en mobilisant les connaissances acquises et en s'appuyant sur les obligations légales

> PROGRAMME

I. SOURCES ET ENJEUX DE LA RECONNAISSANCE DES DROITS DES PATIENTS/USAGERS

- Identifier les enjeux éthiques et organisationnels liés à la reconnaissance des droits des patients dans le système de santé
- Droit d'exprimer un refus de soins : conséquences pratiques du refus de soins par le patient
- Droit au respect de la dignité, de l'intimité, des croyances et de la vie privée : accueil, confidentialité au guichet, gestion des espaces d'attente, échanges téléphoniques et courriers
- Droit d'accès aux soins et continuité de la prise en charge : accueil inconditionnel, orientation, situations de vulnérabilité, et conduite à tenir en cas de tension/usager mécontent
- Relier les textes aux pratiques professionnelles du personnel administratif et support
- Panorama des référentiels utiles au quotidien : Charte de la personne hospitalisée, Charte Romain Jacob (accès aux soins des personnes en situation de handicap)
- Principes transversaux : égalité d'accès, non-discrimination, respect de la dignité et de l'intimité (impacts sur l'accueil, l'orientation, l'attente, l'affichage et la communication)

II. LES PRINCIPAUX DROITS DES PATIENTS/USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ

- Droit à l'information et dossier du patient
- Interactions entre le droit à l'information et la gestion du dossier du patient
- La communication du dossier du patient
- Le dossier du patient et la responsabilité
- Le DMP et l'usage des nouvelles technologies, protection des données (RGPD/CNIL)
- Identitovigilance
- Le secret vis-à-vis des informations du patient
- La place de l'utilisateur dans l'hôpital : Rôle et désignation de la personne de confiance, La commission des usagers et la présence des usagers dans les instances de l'établissement
- Focus sur les situations particulières rencontrées chez certains usagers : réclamations, plaintes et voies de recours, circuit de traitement, médiation, traçabilité, délais, information de l'utilisateur et articulation avec la Commission des usagers

III. MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE POUR LES PERSONNELS SUPPORTS ET ADMINISTRATIFS

- Confidentialité dans les échanges : bonnes pratiques au guichet, au téléphone, par e-mail/courrier
- Admissions, préadmissions et sorties
- Situations sensibles : mineurs, majeurs protégés, décès/fin de vie (côté administratif), violences/menaces, interprétariat
- Qualité, gestion des risques et traçabilité

> MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Études de cas
- Exercices de mise en situation pour renforcer l'application des concepts théoriques
- Quiz
- Débriefing collectif
- Échanges d'expériences et de pratiques
- Séance de questions-réponses

> PROFIL DES INTERVENANTS

- Juriste en droit de la santé
- Expert membre du réseau Phosphoria

> PUBLIC CONCERNÉ

- Personnel de support et administratif (secrétaires médicales, personnel d'accueil...)

LES + PHOSPHORIA

- Une approche concrète et interactive pour une application immédiate sur le terrain
- Approche interdisciplinaire : Combinaison d'expertises en droit de la santé, gestion des établissements et éthique médicale
- Interactivité et mise en pratique : Ateliers pratiques et Etudes de cas pour renforcer l'apprentissage par l'expérience

BULLETIN D'INSCRIPTION

VALANT CONVENTION SIMPLIFIÉE DE LA FORMATION CONTINUE

Merci de bien vouloir retourner ce document complété à formation@phosphoria-formation.fr

Organisme de formation spécialisé du secteur sanitaire et médico-social
Déclaration d'activité n° 1192 08550 92 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)ODPC n°1502

Référence module : MOD_00971

Droit des usagers du système de santé à destination des personnels supports et administratifs

Tarif individuel :	▼ Choisir votre session : Durée : 2 jours - 14h de 9h00 à 17h00 ou 1 jour - 7h de 9h00 à 17h00
Notre offre exclusive : pour 2 participants à la même formation -10% pour 3 participants à la même formation -25%	☐ 06/05/2027 - Distanciel

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 1

▼ Civilité	▼ Prénom :	▼ Nom :	▼ Besoin d'assistance si situation de handicap :
☐ Mme ☐ Mr ☐ Dr. ☐ Pr.			☐ Oui ☐ Non
► Fonction (Métier) :			
▼ N°RPPS	▼ Adresse e-mail (Obligatoire)	▼ Téléphone portable (Obligatoire)	

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 2

▼ Civilité	▼ Prénom :	▼ Nom :	▼ Besoin d'assistance si situation de handicap :
☐ Mme ☐ Mr ☐ Dr. ☐ Pr.			☐ Oui ☐ Non
► Fonction (Métier) :			
▼ N°RPPS	▼ Adresse e-mail (Obligatoire)	▼ Téléphone portable (Obligatoire)	

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 3

▼ Civilité	▼ Prénom :	▼ Nom :	▼ Besoin d'assistance si situation de handicap :
☐ Mme ☐ Mr ☐ Dr. ☐ Pr.			☐ Oui ☐ Non
► Fonction (Métier) :			
▼ N°RPPS	▼ Adresse e-mail (Obligatoire)	▼ Téléphone portable (Obligatoire)	

RENSEIGNEMENTS DE LA PERSONNE EN CHARGE DU DOSSIER

☐ Cocher cette case si la personne en charge du dossier et le participant sont la même personne

► Civilité :	☐ Mme ☐ Mr ☐ Dr. ☐ Pr.	► Prénom :		► Nom :	
▼ Fonction (Métier) :		▼ Service ou Pôle d'appartenance :			
☐ Directeur des affaires médicales ☐ Directeurs des soins ☐ Dir/Resp de la formation continue		☐ Dir/Resp des ressources humaines ☐ Responsable administratif ☐ Autre :			
► Adresse e-mail (Obligatoire) :		► Téléphone (Obligatoire) :			

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ÉTABLISSEMENT

☐ Établissement	☐ Personne Physique		
► Raison Sociale :		► Numéro de SIRET :	
► Adresse (numéro, voie et complément) :			
► Code Postal :		► Ville :	

SERVICE FACTURATION

☐ Cocher si identique à l'adresse du service formation

► Prénom :	► Nom :	► E-mail :	► Téléphone :		
▼ Frais d'inscription pris en charge par :		▼ Subrogation financière par :			
☐ L'Établissement ☐ Participant		☐ ANFH ☐ Autre OPCO ☐ Autre (préciser) :			
► Raison Sociale :		► Facturation sur Chorus Pro :	☐ Oui ☐ Non	► Si oui, N° d'engagement :	
► Adresse (numéro, voie et complément) :					
► Code Postal :		► Ville :	► E-mail :		

SIGNATURES ET CACHETS (Incluant les pages suivantes)

Fait à.....le	Fait à.....le
Le client	L'Entreprise Médicale

POURQUOI CHOISIR

PHOSPHORIA
par L'Entreprise Médicale

30 ans d'expertise & plus de 200 formations dédiées aux professionnels de santé

Phosphoria renouvelle chaque année son offre de plus de 200 modules dédiés à la transformation du secteur santé. Un savoir-faire construit aux côtés des établissements de santé, structures médico-sociales et collectivités locales.

Une expérience de formation éprouvée et mesurée

Avec 3 500 apprenants formés par an et un taux de satisfaction supérieur à 90 %, Phosphoria s'inscrit durablement comme un partenaire fiable et reconnu.

Des formations animées par des experts reconnus du terrain

Nos formations sont dispensées par plus de 180 formateurs actifs, professionnels médicaux et non médicaux (coach en management, experts en stratégie...), garantissant une expertise rigoureuse et immédiatement opérationnelle.

Une offre flexible pensée et adaptée aux contraintes des professionnels de santé

Nous proposons des formats inter et intra-établissement, sur-mesure et au catalogue, distanciel et présentiel, tous adaptés aux impératifs d'organisation et de continuité de service des établissements publics et privés.

Un ancrage renforcé par le groupe Eduform'Action

En intégrant un groupe accompagnant plus de 60 000 apprenants par an et fort de 5 domaines d'expertise en France métropolitaine et dans les territoires ultra-marins, Phosphoria bénéficie de ressources élargies et d'une solidité renforcée.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONTACT

Si besoin d'une assistance en rapport avec une situation de handicap contactez-nous :

par téléphone : 01 47 24 07 99 - par mail : formation@phosphoria-formation.fr

PARTICIPATION

Les prix hors taxe par participant sont indiqués sur le programme de chaque formation inter-entreprise. Les formations intra-entreprise font l'objet d'un devis.

Ce prix non soumis à TVA comprend :

la participation à la session de formation, rafraîchissements, boissons chaudes et viennoiseries (présentiel). Les déjeuners sont à la charge des stagiaires.

INSCRIPTION

Dès réception du bulletin d'inscription pour un ou plusieurs participants valant convention simplifiée de la formation continue, une confirmation vous sera adressée. Une convocation et un plan d'accès vous seront adressés ultérieurement.

Notre offre exclusive à la commande :

pour 2 participants à la même formation -10%

pour 3 participants à la même formation -25%

MODALITÉS DE PAIEMENT

Le règlement du prix de la formation a lieu à réception de facture. Celui-ci, en précisant toujours le numéro de facture, comptant et sans escompte, est effectué :

- par chèque à l'ordre de l'Entreprise Médicale
ou
- par virement direct à l'ordre de : Société Générale, compte l'Entreprise Médicale – IBAN : FR76 3000 3033 9100 0200 2557 831 – BIC : SOGEFRPP

Tout paiement postérieur aux dates d'échéance prévues engendrera des pénalités de retard égales à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT

La signature du bulletin d'inscription vaut bon de commande et signifie acceptation sans réserve des conditions de participation mentionnées ci-dessous.

Toute annulation doit être notifiée par écrit. Les frais suivants s'appliquent :

- Annulation entre 20 et 8 jours ouvrables avant le début d'une Formation Inter-Entreprise : 50 % du prix total.

- Annulation moins de 8 jours ouvrable avant le début d'une Formation Inter-Entreprise : 100 % du prix total.

Les frais d'annulation ne sont pas remboursables par les organismes financeurs.

Report par le client : Les demandes de report doivent être reçues au moins 4 semaines avant le début de la Formation. La nouvelle date doit être fixée dans l'année en cours, en accord avec L'ENTREPRISE MEDICALE.

Report par L'ENTREPRISE MEDICALE : En cas de force majeure, maladie ou indisponibilité d'un formateur, L'ENTREPRISE MEDICALE se réserve le droit de reporter la Formation et en informera le Client dès que possible.

Abandon ou absence : Tout abandon ou absence, même justifié, ne donne lieu à aucun remboursement ni réduction du coût de la Formation.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les présentes conditions définissent le cadre de collecte et de traitement des données personnelles par L'Entreprise Médicale lors de l'inscription aux formations. Les données requises sont essentielles à la gestion de l'inscription et à la communication relative aux formations.

L'utilisation des données se limite à ces fins, excluant toute cession à des tiers.

L'Entreprise Médicale garantit la confidentialité et la sécurité des données conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1976. Les participants disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, exerçable par demande écrite.

Pour toutes questions relatives à votre inscription,

merci de contacter l'équipe Administration des ventes : formation@phosphoria-formation.fr

