

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2021



**France
Assos
Santé**
La voix des usagers

Normandie

SOMMAIRE

	Le mot du président	P. 2
	Présentation de France Assos Santé Normandie	P. 3
	Liste de nos associations adhérentes en 2021	P. 4
	Nos instances	P. 5
	L'équipe salariée	P. 5
	Nos orientations stratégiques 2018-2022	P. 6
	Nos actions d'information des usagers, de leurs représentants et des acteurs associatifs	P. 7
	Supports informatifs	P. 7
	Evènements locaux d'information	P. 8
	Relations presse	P. 8
	Nos actions de formation des représentants des usagers	P. 9
	Formations en présentiel	P. 9
	Formations en visioconférence	P. 11
	Nos actions d'expression des usagers / Plaidoyer	P. 12
	Enquête interrégionale sur la mobilisation des associations en temps de crise	P. 12
	Participation aux journées régionales, aux groupes de travail externes, aux séminaires régionaux	P. 12
	Groupes de travail internes	P. 13
	Sujets de plaidoyer	P. 13
	Nos actions de représentation des usagers	P. 14
	Les instances de démocratie en santé	P. 14
	Vers une participation citoyenne	P. 15
	Annexes	P. 17



Le mot du président

2021 : poursuite de la **pandémie** mais arrivée du **vaccin** avec une adhésion importante de la population. La crise s'estompe mais **la vigilance reste de rigueur pour les plus fragiles**.

Cette crise sanitaire a révélé au grand public **l'existence et le rôle des associations et des représentants des usagers (RU)**. Un dépliant « *Un représentant des usagers, c'est quoi ?* » a été diffusé notamment aux professionnels de santé pour parfaire leur information !

En signant la **charte partenariale pour l'accès aux soins ambulatoires en Normandie**, nous permettrons aux usagers de participer à la création et la gouvernance des CPTS* et PSLA*.

La pandémie, ses conséquences, son vécu individuel ou collectif ont suscité deux temps d'étude et de réflexion (un webinar [page 8] et une enquête interrégionale [page 12]).

En ces périodes troublées, France Assos Santé sera toujours vigilante pour aider ceux qui souffrent, leur combat sera le nôtre, celui des militants associatifs que vous êtes.

Solidairement.

Yvon GRAÏC, président de France Assos Santé Normandie

* Cf. Sigles page 23



Présentation de France Assos Santé Normandie

Article 1 - Art. L. 1114-7 du Code de la santé publique

"L'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé [UNAASS, nom de marque France Assos Santé] est administrée par un conseil dont les membres sont élus selon les conditions définies dans ses statuts."

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le Code de la santé publique, **France Assos Santé** a été créée le 1^{er} janvier 2017, six mois avant la création de la délégation régionale de Normandie.

Notre volonté est de permettre que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, par une voix puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.

UNE APPROCHE INTERASSOCIATIVE DEPUIS ... PLUS DE 20 ANS !

Cette dimension interassociative caractéristique de **France Assos Santé** s'inscrit dans la continuité de la dynamique progressivement instaurée par les associations intervenant dans le champ de la santé depuis 1996 et qui a participé à l'éclosion de ce qu'on appelle la **démocratie sanitaire**.

Cette dynamique s'est notamment caractérisée par la constitution du **Collectif Interassociatif Sur la Santé**, actif pendant plus de 20 ans et qui s'est fondu dans France Assos Santé lors de sa création.

UNE PRÉSENCE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE POUR ... DES ACTIONS CONCRÈTES ET COORDONNÉES !

Notre Union est une association nationale qui dispose aussi de représentations dans les territoires en région via les Unions régionales des associations agréées d'usagers du système de santé [**URAASS**], **délégations régionales de France Assos Santé**.



2021

CHIFFRES CLÉS

1 site web régional
normandie.france-assos-sante.org

3922 visiteurs

6983 pages consultées

55 actualités mises en ligne



170 abonnés



2320 abonnés



Liste de nos associations adhérentes en 2021



En 2021, France Assos Santé Normandie compte **62** associations adhérentes, militant pour les droits des patients et des usagers, réparties en sept collèges pour défendre les intérêts :

COLLÈGE 1

Des personnes malades

- * **AFA** (Association François Aupetit)
- * **AFD** (Association française des diabétiques)
- * **AFH** (Association française des Hémophiles)
- * **AFM-Téléthon** (Association française contre les myopathies)
- AFSEP** (Association française des sclérosés en plaques)
- * **AIDES** (Association de lutte contre le Sida)
- * **AIRN** (Associations d'insuffisants respiratoires de Normandie) et **Respirlibre** [FFAAIR (Fédération française des associations et amicales d'insuffisants respiratoires)]
- * **Alliance Maladies Rares**
- * **Ligue contre le cancer**
- * **Entraid'addict / Alcool assistance**
- * **ANGC** (Association normande des greffés cardiaques) et **CGHN** (Cardio greffes Haute-Normandie) [FGCP (France greffes cœur poumons)]
- * **France Rein Normandie**
- AFF** (Association française des fibromyalgiques)

COLLÈGE 2

Dés personnes âgées et des retraités

- * **FNAR** (Fédération nationale des associations de retraités et préretraités)
- * **Génération Mouvement**
- ALMA 76-27** (Allô maltraitance personnes âgées et personnes en situation de handicap)

COLLÈGE 3

Des personnes en situation de handicap

- Advocacy Normandie**
- * **APF-France handicap**
- * **UNAFAM** (Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques)
- * **FNATH** (Association des accidentés de la vie)
- * **France Alzheimer**
- * **ASBH** (Association nationale spina bifida et handicaps associés)

COLLÈGE 4

Des familles

- * **Fédération départementale des associations familiales catholiques du Calvados** [CNAFC (Confédération nationale des associations familiales catholiques)]
- * **URAF / UDAF** (Union régionale / départementale des associations familiales) [UNAF]

COLLÈGE 5

Des consommateurs

- * **CLCV** (Association consommation logement et cadre de vie)
- * **UFC-Que Choisir**

COLLÈGE 6

Des personnes en situation de précarité

L'Abri

COLLÈGE 7

De la qualité et de la sécurité de la prise en charge / Santé environnementale

- * **ADMD** (Association pour le droit de mourir dans la dignité)
- * **Le LIEN**
- * **VMEH** (Visite des malades en établissements hospitaliers)
- * **JALMALV** (Jusqu'à la mort accompagner la vie)



Nos instances

Depuis 2021, tous les mandats d'élus de notre union sont de 3 ans (modification des statuts). La dernière élection était en 2019.

**26 MAI 2021
(VISIO)**

Assemblée régionale

Elle se compose de nos **62** associations adhérentes.



Comité régional

21 MEMBRES
(21 binômes titulaires
/ suppléants)

Le comité régional s'est réuni 4 fois :

- 1^{er} avril (visio)
- 29 juin (visio)
- 7 octobre (visio)
- 9 décembre (Beuzeville)

Bureau régional



7 RÉUNIONS
en visioconférence

Au 31/12/2021, le bureau se compose ainsi :

- Collège 1 – **Yvon GRAÏC** (Ligue contre le cancer), Président
- Collège 1 – **Mauricette DUPONT** (AFD), Trésorière
- Collège 1 – **Hervé VARIN** (AFM-Téléthon), Secrétaire
- Collège 2 – **Jean-Louis MOLL** (ALMA 76-27)
- Collège 3 – **Philippe GUERARD** (Advocacy France)
- Collège 5 – **Claire PEREZ** (CLCV)
- Collège 6 – **Léonard NZITUNGA** (L'Abri)
- Collège 7 – **Yves GREGOIRE** (ADMD)

Au-delà des instances régionales, France Assos Santé Normandie est représentée au conseil d'administration de l'UNAASS, dans le collège des régions : **Yvon GRAÏC**, titulaire, et **Claire PEREZ**, suppléante. Yvon GRAÏC siège au même titre au sein du bureau de l'UNAASS.



L'équipe salariée

Célia VERLAND

Animation du réseau (associations et partenaires)



Groupe de travail "Faire connaître les représentants des usagers"



Zahia FRANÇOIS

Accueil téléphonique et des visiteurs + Comptabilité + Administratif

Maëlle PRIEUR

Plan de formations des représentants des usagers



Groupe de travail "Douleur"





Nos orientations stratégiques 2018-2022

Dès que l'Union fut complètement mise en place avec la fusion de l'ensemble des régions, une réflexion collective a été lancée pour élaborer nos orientations stratégiques de 2018 à 2022.

7 orientations stratégiques ont émergé et ont été validées lors de l'Assemblée générale de l'Union du 29 juin 2018.

*Malin !
Pensez à regarder la
pastille OS, elle peut
se cacher derrière
certaines actions...*

OS 1

Co-construire et promouvoir des parcours de santé.

OS 2

Agir pour une offre de soins accessible, adaptée et innovante.

OS 3

Aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé.

OS 4

Développer et valoriser le rôle des représentants d'utilisateurs, des patients-pairs et des aidants.

OS 5

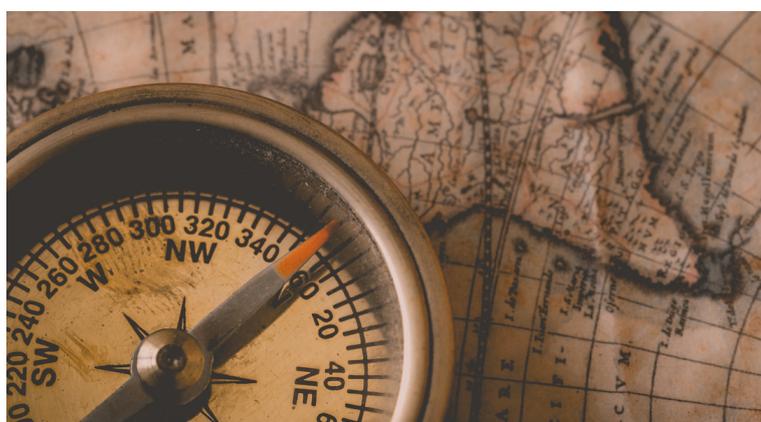
Promouvoir le bien-être physique et psychique.

OS 6

Défendre et accompagner les personnes isolées et/ou fragilisées dans leur parcours de santé et de soins.

OS 7

Co-construire avec les usagers et les professionnels de santé des indicateurs de résultats utiles en matière de qualité, sécurité et de pertinence des soins.



Nos actions d'information des usagers, de leurs représentants et des acteurs associatifs

Supports informatifs

OS 4 Dépliants "Un représentant des usagers, c'est quoi ?"

➔ **Objectif : Faire connaître les représentants des usagers**

Qu'il s'agisse du grand public ou des professionnels de santé, peu de monde connaît les représentants des usagers. Les usagers prennent connaissance de leur existence souvent dans des moments difficiles et après de nombreuses recherches. Les représentants des usagers peinent à se faire connaître en menant parfois des actions ponctuelles dans les établissements où ils siègent. Force est de constater que cela ne suffit pas.

Les membres du groupe de travail régional "Faire connaître les RU" ont décidé de créer deux dépliants "Un représentant des usagers, c'est quoi ?", l'un à destination des usagers et l'autre à destination des professionnels de santé. Les documents ont été présentés aux autres représentants des usagers de la région lors d'un webinaire en mai 2021. Puis des exemplaires leur ont été envoyés pour qu'ils les présentent aux établissements de santé dans lesquels ils siègent, avant de passer commande.



DIFFUSION

10 514 dépliants à destination des usagers

6 679 dépliants à destination des professionnels



12 CHRONIQUES

Chroniques "Parlons santé" avec RLS

10 de nos associations adhérentes ont pu présenter leurs actions et missions.

La délégation régionale est également intervenue, notamment pour présenter son enquête sur la mobilisation des associations en temps de crise.

Le Mag' du RU

Il s'agit de la revue interne de France Assos Santé Normandie. Elle compte 3 numéros par an (janvier / mai / septembre).

Au programme :

- des actualités,
- la présentation de partenaires,
- la présentation d'une de nos associations adhérentes,
- les nouveaux documents parus,
- les formations proposées aux représentants des usagers...



Evènements locaux d'information

Webinaire « Droits en santé et éthique, les victimes de la crise sanitaire ? »



Objectifs : Faire connaître les droits en santé et dresser un premier bilan de la crise sanitaire

A l'occasion de la **Journée européenne des droits en santé** (JEDS), la délégation normande de France Assos Santé a organisé un webinaire le **19 avril** pour aborder les thématiques des droits en santé et de l'éthique.



68 PARTICIPANTS

ET AUSSI

Webinaire régional "Nouvelle version de la certification des établissements de santé"

Ce webinaire s'est déroulé le 15 octobre. Il était co-organisé par Qual'Va, structure régionale d'appui à la qualité, la Haute Autorité de Santé et France Assos Santé Normandie.

Ce webinaire était ouvert aux professionnels de santé et aux représentants des usagers.

300 PARTICIPANTS

ON AIR



Relations presse

En plus de relayer les communiqués de presse nationaux, la délégation normande a diffusé **2** communiqués de presse régionaux: l'un sur les dépliants "Un représentant des usagers, c'est quoi ?", l'autre sur le webinaire éthique.

Cette diffusion a donné lieu à **3** interviews :

- France 3 : "Un représentant des usagers, c'est quoi ?".
- France 3 : le piratage des données médicales des laboratoires.
- RCF : présentation de France Assos Santé et point sur la situation Covid.



Nos actions de formation des représentants des usagers

L'offre de formation de France Assos Santé est vaste : des formations générales de base aux formations adaptées à chaque instance.

Il est essentiel pour les représentants des usagers de se former afin de :

- Trouver et connaître leur place au sein du système de santé : se repérer dans le système et comprendre le fonctionnement de leur mandat.
- Développer de nouvelles compétences et parfaire leurs acquis : observer le système et prendre la parole au nom des usagers.

- Découvrir de nouveaux interlocuteurs : faire vivre un regard collectif et partager leurs pratiques.



Formations en présentiel

Malgré le contexte sanitaire, nous avons pu organiser **10** sessions en présentiel :

Thèmes de formation	Date	Lieu	Nb participants
"Analyser les plaintes et les réclamations en CDU"	27 mai	Rouen	13
"RU en CDU : exploiter les résultats de médiation"	1er juin	Rouen	11
"RU, en AVANT !"	9-10 juin	Mondeville	8
"Droits des patients en fin de vie"	11 juin	Mondeville	9
"RU, en AVANT !"	17-18 juin	Rouen	9
"RU, en AVANT !"	14-15 septembre	Saint-Lô	9
"RU, en AVANT !"	16-17 septembre	L'Aigle	13
"Plaintes des usagers : les recours juridiques"	7 octobre	Rouen	7
"RU, en AVANT !"	11-12 octobre	Rouen	14
"Améliorer la qualité de l'alimentation à l'hôpital"	9 novembre	Mondeville	6





A la fin de chaque formation, un **questionnaire d'évaluation** est remis aux participants. L'ensemble des participants l'ont complété (99).

	Débutant	Quelques connaissances	Maitrise du sujet	Confirmé
Niveau de connaissance	48 %	0 %	8 %	2 %

	Oui	Non	En partie	Non répondu
Attentes satisfaites	90 %	0 %	8 %	2 %

	Oui	Non	En partie
La formation est perçue comme conforme au programme	99 %	0 %	1 %

Votre appréciation	++	+	-	--	Non répondu
La pédagogie et l'animation					
L'animateur a pris en compte mes attentes.	86 %	12 %	2 %		
La méthode de formation était efficace.	85 %	14 %	1 %		
Les relations dans le groupe et entre le groupe et l'animateur étaient de qualité.	88 %	10 %	1 %		1 %
Les supports et documents remis sont utiles.	81 %	16 %	1 %		2 %
L'organisation et l'accompagnement					
J'ai reçu suffisamment d'informations avant la formation.	70 %	25 %	2 %		3 %
La durée de la formation convient par rapport au contenu.	74 %	23 %	2 %		1 %
L'organisation (matériel pédagogique, date, lieu) est bonne.	72 %	14 %	10 %	3 %	1 %



Formations en visioconférence

Pour permettre aux représentants des usagers de se former sur certaines thématiques, deux sessions de formations ont été proposées en visioconférence.

21 représentants des usagers ont ainsi pu se former à distance.



Thèmes de formation	Date	Nb participants
"Garantir le bon accompagnement de l'utilisateur en médiation"	20 avril	13
"Vue d'ensemble sur la CDU"	30 septembre	8



Après chaque session, les participants recevaient un lien pour compléter en ligne un **questionnaire d'évaluation** (21 retours / 21).

	Oui	Non	En partie
Attentes satisfaites	81 %		19 %

	Débutant	Quelques connaissances	Maitrise du sujet	Confirmé
Niveau de connaissances	43 %	57 %	0 %	0 %

Votre appréciation	Oui	Non	En partie
Utile pour exercer votre mandat.	61 %	0 %	19 %
La durée de l'atelier convenait par rapport à son contenu.	62 %	29 %	10 %
J'ai reçu suffisamment d'aide pour me connecter.	95 %	0 %	5 %
Je suis intéressé(e) pour suivre de nouveaux ateliers à distance.	95 %	5 %	0 %



Nos actions d'expression des usagers / Plaidoyer

OS 6



Enquête interrégionale sur la mobilisation des associations en temps de crise

Quatre délégations régionales de France Assos Santé (Hauts-de-France, Grand Est, Bourgogne-Franche-Comté et Normandie) ont lancé en avril/mai une enquête interrégionale auprès des associations adhérentes.

Cette enquête avait **3** objectifs :

- Valoriser les actions des associations restées mobilisées depuis le début de la crise sanitaire ;
- Mesurer et décrire les différents impacts de cette pandémie sur les associations, négatifs ou vertueux ;
- Faire remonter ou faire émerger les inquiétudes des associations face à l'avenir.



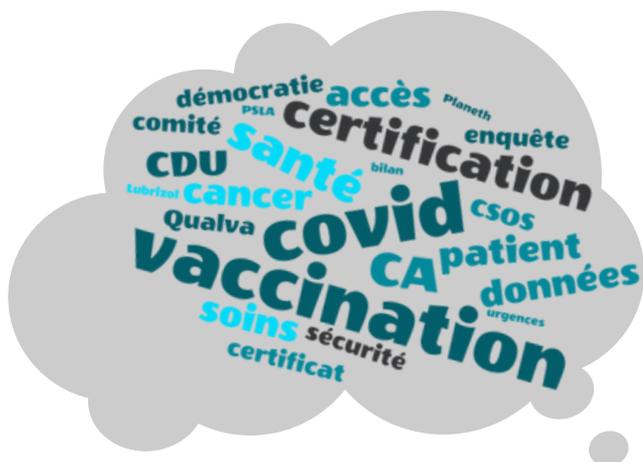
33 associations normandes ont répondu au **sondage en ligne** et **8 entretiens semi-directifs** ont été menés.

Une réunion de restitution interrégionale s'est tenue le 17 novembre, en visioconférence.

Les résultats ont été publiés courant octobre. [Retrouvez l'enquête complète sur notre site.](#)



Participation aux journées régionales, aux groupes de travail externes, aux séminaires régionaux



139 participations

Certificat universitaire "Devenir patient-ressource"

Depuis 2019, France Assos Santé Normandie travaille avec Promotion Santé Normandie, l'Université de Caen, la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie et l'ARS de Normandie.

13 patients diplômés en 2020

Début de la 2^e promotion en décembre 2021



Groupes de travail internes

Les deux groupes de travail internes à la délégation normande de France Assos Santé initiés en 2020 ont poursuivi leurs travaux en 2021.

* "Douleur"

Groupe piloté par Maëlle PRIEUR. 2 nouvelles associations ont rejoint les 7 associations du groupe.

* "Faire connaître les représentants des usagers (RU)"

Groupe piloté par Célia VERLAND, composé de 9 RU normands. Le groupe s'est réuni 6 fois en 2021.

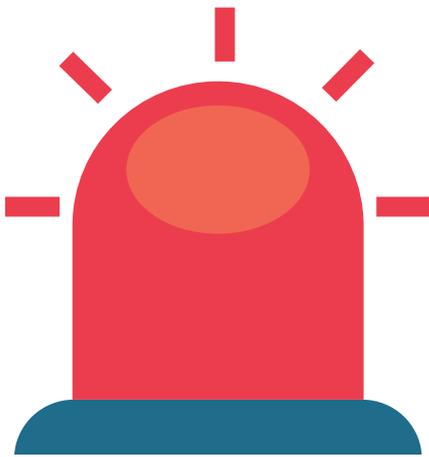


Sujets de plaidoyer

Pour un pôle de démocratie en santé à l'Agence régionale de santé (ARS)

La voix des usagers ne peut être entendue que si des moyens sont mis en œuvre. Ainsi, en septembre 2021, France Assos Santé Normandie a envoyé un courrier à l'ARS de Normandie pour demander :

- Une visibilité sur tous les RU (tout mandat, structure, association, date de désignation, coordonnées...) par un annuaire regroupant toutes les nominations.
- Une meilleure coordination et un réel suivi des désignations de chaque instance.



Mobilisation sur la vaccination : se faire vacciner, c'est se protéger et protéger les autres.

En novembre 2021, France Assos Santé a mobilisé ses associations adhérentes, dans un courrier co-signé avec le CHU de Rouen. Du fait d'une vaccination insuffisante, certaines maladies sont toujours présentes avec des complications, des décès et des hospitalisations, notamment chez les personnes atteintes de maladies chroniques. Le courrier rappelait les recommandations vaccinales :

- La vaccination contre la grippe chaque année à partir de 65 ans ou pour les personnes à risques.
- Le rappel diphtérie-tétanos-polio ou diphtérie-tétanos-polio-coqueluche à 25, 45, 65, 75, 85 ans...
- La vaccination contre le pneumocoque pour les personnes à risque, enfants, diabétiques, insuffisants cardiaques, respiratoires, malades du foie...
- La vaccination contre le zona une seule fois de 65 à 74 ans.





Commission des usagers (CDU)

EN NORMANDIE 122 établissements de santé ➡ 488 mandats de RU

Une des instances phares où s'exercent la démocratie en santé est la commission des usagers. Cette instance dans les hôpitaux et cliniques traite les plaintes et réclamations et veille à la qualité et à la sécurité de prise en charge des usagers. Chaque commission est composée de **5** membres :

- directeur de l'établissement de santé ou son représentant,
- 2 représentants des usagers titulaires (et 2 suppléants),
- 1 médiateur médical (et son suppléant),
- 1 médiateur non médical (et son suppléant).

Depuis 2021, l'ARS de Normandie a mis en place un **comité régional de suivi des désignations des RU en CDU**, qui se réunit une fois par mois pour étudier les candidatures. France Assos Santé Normandie a intégré ce comité composé de représentants de l'ARS et de représentants de la conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA).

Pour permettre aux associations de pourvoir les postes vacants, un appel à candidatures reste en ligne (avec mise à jour régulière des postes vacants).

Caisse primaire d'Assurance maladie (CPAM)

L'appel à candidatures a démarré à l'automne 2021 pour un renouvellement des mandats au printemps 2022.

3 associations représentent les usagers au conseil de la CPAM : **France Assos Santé**, **UNAF** et **FNATH** (2 binômes par association, par caisse). Ces représentants des usagers sont amenés à prendre position en matière d'accès et de qualité des soins, d'accès aux droits : déserts médicaux, accès au médecin

traitant, dépassements d'honoraires, refus de soins, prévention et promotion de la santé...

Plusieurs conditions sont requises pour candidater, notamment :

- Membre d'une association agréée Santé,
- Moins de 66 ans lors de la désignation.
- Ne pas être un professionnel de santé en exercice.

Pour faire connaître ce mandat :



1 webinaire

1 brochure *

** document travaillé par la délégation normande dans un groupe de travail national*



Autres renouvellements d'instances en 2021

D'autres instances de santé ont été renouvelées en 2021 :



- **Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) : 18** membres de nos associations (sur 20 postes pourvus) sont élus au collège 2-a des représentants des usagers des services de santé ou médico-sociaux au titre des associations agréées (24 postes étaient à pourvoir).
- **Comité de protection des personnes (CPP),**
- **Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (CCI).**

Vers une participation citoyenne

Au-delà des instances réglementaires, les usagers peuvent s'impliquer dans de nouveaux dispositifs, tels que les **communautés professionnelle territoriale de santé (CPTS)**.

Il s'agit d'un réseau, d'un espace de dialogue sur un territoire constitué par des professionnels santé de ville en lien avec les établissements de santé, sociaux et médico sociaux, autour d'un projet de santé pour mieux répondre aux besoins de la population sur ce territoire.

Les missions socles des CPTS sont :

- Améliorer l'accès aux soins : faciliter l'accès à un médecin traitant et améliorer la prise en charge des soins non programmés en ville.
- Organiser les parcours pluri professionnels autour du patient (ex: personne âgée).
- Développer des actions territoriales de prévention.



** document travaillé par la délégation normande dans un groupe de travail national*



Annexes

-  **Partenaires de
France Assos Santé
Normandie** **P. 18**
-  **Santé Info Droits en
Normandie** **P. 19**
-  **Documentation de
France Assos Santé** **P. 20**
-  **Sigles** **P. 23**



Partenaires de France Assos Santé Normandie

FHF - Fédération hospitalière de France

Convention régionale de coopération depuis 2018.



Promotion Santé Normandie (ex-IREPS)

Adhésion de FAS Normandie à PSN depuis 2017.

Qual'Va (structure régionale d'appui à la qualité)

Adhésion de FAS Normandie depuis 2018 et membre du conseil d'administration.



PLANETH Patient
Plateforme Normande d'Éducation Thérapeutique

Planeth' patient - Plateforme normande d'éducation thérapeutique du patient

Adhésion de FAS Normandie depuis 2018 et membre du conseil d'administration.

Normand'e-santé (groupement de coopération sanitaire)

Adhésion de FAS Normandie depuis 2018 au sein du collège E (consultatif).



Radio La Sentinelle (RLS)

Convention de partenariat depuis octobre 2020. Cette radio locale propose une chronique "Parlons santé", chaque lundi matin (et 2 rediffusions). 10 associations ont pu se présenter et aborder leurs actions et missions.

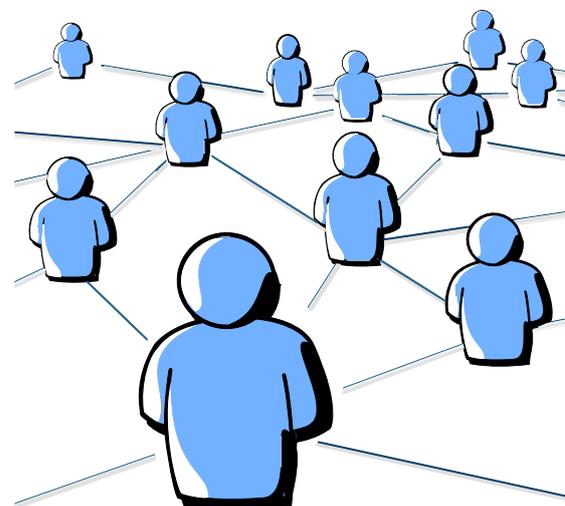
Vital' Action

Adhésion de FAS Normandie depuis 2020.



Arc-en-Sed

Organisation associée depuis 2020.



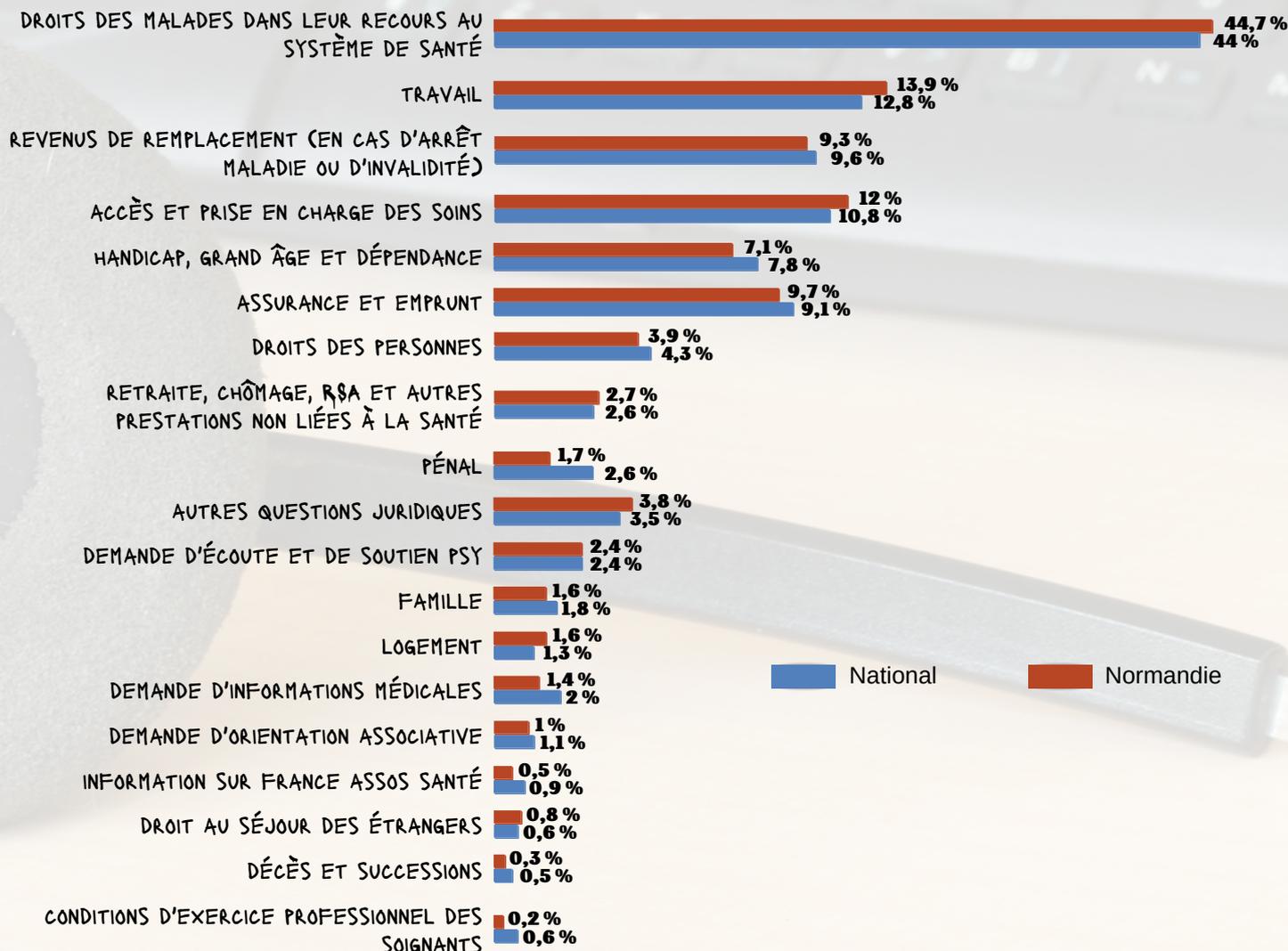


Santé Info Droits en Normandie

Santé Info Droits est une ligne d'information juridique et sociale créée en novembre 2006 par le CISS. L'équipe d'écouterants est composée d'avocats, de travailleurs sociaux et de juristes spécialisés, soumis au secret professionnel.

@ SantelInfoDroits@france-assos-sante.org

☎ 01 53 62 40 30, lundi / mercredi / vendredi de 14h à 18h, et mardi / jeudi de 14h à 20h



CHIFFRES CLÉS NATIONAUX

3922 appels traités
de minutes en moyenne

3922 mails traités

2021

SOLLICITATIONS* EN NORMANDIE

* Appels + Mails

37 du Calvados

41 de l' Eure

40 de la Manche

117 de l' Orne

35 de Seine- Maritime



FICHES PRATIQUES

Droits des malades

A.1 Droits des malades dans leur recours au système de santé

A.1.1 Les droits des patients en Europe

A.2 Le droit à l'information sur les soins

A.3 Accès au dossier médical et aux informations de santé

A.3.1 Accès au dossier médical et aux informations de santé : les cas particuliers

A.3.2 La durée de conservation des dossiers médicaux

A.3.3 Accès au dossier médical : quels recours face à un refus ?

A.3.4 Lettres types de demande de communication du dossier médical auprès d'un établissement ou d'un professionnel de santé

A.3.5 Le dossier médical partagé

A.4 Le droit à l'information sur les coûts et la prise en charge des frais de santé

A.5 Le consentement aux soins

A.5.1 Les soins psychiatriques sans consentement

A.6 La personne de confiance

A.7 La tarification d'une chambre particulière dans les établissements de santé

A.8 Victimes d'accident médical, d'infection nosocomiale ou d'affection iatrogène : quelles démarches ?

A.8.1 Les commissions de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales

A.8.2 - L'indemnisation par l'ONIAM des victimes de contamination au virus de l'hépatite C par transfusion de produits sanguins ou d'injections de médicaments dérivés de sang

A.8.3 L'indemnisation des victimes du benfluorex (Mediator) devant l'ONIAM

A.8.4 L'action de groupe en santé

A.9 La procédure disciplinaire devant les ordres des professions de santé

A.10 Refus de soins aux bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire et de l'aide médicale d'État

A.10.1 Accompagnement par les associations des bénéficiaires de la CMU-C, de l'AME ou de l'ACS, victimes de refus de soins

A.11 La prise en charge de la douleur et de la souffrance

A.12 Fin de vie et directives anticipées

A.13 L'automédication

A.13.2 La conciliation médicamenteuse

A.14 La télémédecine

A.14.1 La téléconsultation

A.14.2 Le télésoin

A.15 Le dossier pharmaceutique

A.16 Portails Web santé

A.17 L'historique des remboursements

A.18 L'impact de l'état de santé sur le permis de conduire

A.19 Le prélèvement et don d'organes et de tissus : quel régime juridique ?

A.20 Les dispositifs de lutte contre le non-recours aux soins de santé

Démocratie sanitaire

B.1 Le représentant des usagers du système de santé

B.2 La commission des usagers : son rôle dans l'examen des plaintes

B.3 La commission des usagers : son rôle dans la démarche qualité et sécurité des établissements de santé



- B.4 Agrément des associations de santé
- B.5 Où siègent les représentants des usagers du système de santé ?
- B.6 Le congé de représentation des représentants des usagers du système de santé
- B.7 L'organisation régionale et territoriale de notre système de santé
 - B.7.1 Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)
 - B.7.2 Les exercices coordonnés en soins primaires
- B.8 L'exercice libéral de la médecine à l'hôpital
- B.9 La prévention des conflits d'intérêts dans le domaine de la santé Sécurité sociale

Sécurité sociale

- C.1 L'accès à la prise en charge des frais de santé par l'assurance maladie : la protection universelle maladie (PUMA)
 - C.2.1 Complémentaires santé : les contrats responsables et solidaires
 - C.2.2 La complémentaire santé solidaire
 - C.2.3 Le 100% santé : la prise en charge intégrale des lunettes, prothèses dentaires et aides auditives
- C.3 Le contentieux de la sécurité sociale et de l'aide sociale
- C.4 L'accès aux soins pour les étrangers en situation administrative précaire
- C.5 Le régime des affections de longue durée
 - C.5.1 Le protocole de soins
- C.6 Forfaits et franchises
 - C.6.1 Le forfait journalier hospitalier
 - C.6.2 Le forfait de 24€ sur les actes lourds ou coûteux
- C.7 Le parcours de soins coordonnés
- C.8 Le tiers payant
- C.9.1 L'exercice libéral de la médecine

- C.9.2 Prise en charge des médicaments par l'Assurance maladie
- C.9.3 La prise en charge des frais de transport
- C.9.4 L'action sanitaire et sociale de l'Assurance maladie
- C.9.5 La prise en charge des soins à l'étranger
 - C.9.5.1 La Carte européenne d'Assurance maladie
- C.9.6 La prise en charge des cures thermales
- C.10 La pension d'invalidité des salariés
- C.11 L'impact de la maladie et du handicap sur la retraite des salariés

Santé et travail

- D.1 Les revenus des salariés en arrêt maladie
 - D.1.1 Le contrôle des arrêts maladie des salariés par l'employeur et ses conséquences sur l'indemnisation
 - D.1.2 Le temps partiel thérapeutique des salariés
- D.2 Fonctionnaires : les congés pour maladie
 - D.2.1 Agents contractuels de la fonction publique : les congés pour maladie, accident du travail ou maladie professionnelle
 - D.2.2 Le temps partiel thérapeutique dans la fonction publique
- D.3 L'impact des arrêts maladie sur les congés payés
- D.4 Les droits des victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle
- D.5 Accompagner une personne malade ou en situation de handicap : les dispositifs prévus par le droit du travail
- D.6 Aptitude et inaptitude médicale des salariés
- D.7 Les contrats de groupe obligatoires
 - D.7.1 La portabilité des contrats de groupe obligatoires
- D.8 Arrêt maladie et indemnisation du chômage : quelle articulation ?

Assurance et emprunt

- E.1 Accès à l'assurance des personnes malades ou en situation de handicap
- E.2 L'accès au prêt et à l'assurance emprunteur des personnes en situation de de risque aggravé : la convention AERAS



Handicap et perte d'autonomie

- F.1 L'allocation aux adultes handicapés
- F.2 La reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
- F.3 La carte mobilité inclusion (CMI)
- F.4 La prestation de compensation du handicap (PCH)
- F.5 L'aide sociale à l'hébergement en établissement des personnes âgées dépendantes

GUIDES ET DÉPLIANTS

Les principaux mandats de représentation des usagers dans le système de santé

Guide du représentant des usagers en commission des usagers

Guide du représentant des usagers du système de santé

Connaissez et faites valoir vos droits

Représenter les usagers à l'hôpital

Guide du représentant des usagers en comité de protection des personnes (CPP)

Guide du représentant des usagers en commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)

Comment créer mon dossier médical partagé?

Pourquoi créer son dossier médical partagé?

Agissez pour la santé de tous, représentez les usagers

FICHES BOITE À OUTILS DU RU

N° 1 Promouvoir l'indépendance des CRSA

N° 2 Représenter les usagers : 12 points clés

N° 3 Mieux connaître mon établissement : les données clés

N° 4 Commission des usagers : la plainte/réclamation de l'utilisateur est-elle correctement traitée ?

N° 5 Formations des RU de France Assos Santé : les sigles les plus fréquemment utilisés

N° 6 Clés pour le débat public en santé

N° 7 Commission des usagers – L'ordre du jour idéal : sur quoi travailler ?

N° 8 Clés pour éviter un piège : « Les droits et devoirs » des malades

N° 9 La population et la santé dans ma région / mon territoire : les données clés

N° 10 Présider, ou pas, la commission des usagers ? Telle est la question !

N° 11 Alimentation et nutrition à l'hôpital : quels domaines d'action pour le RU ?

N° 12 Annonce du dommage associé aux soins : RU, les outils pour agir

N° 13 Comment évaluer le livret d'accueil ?

N° 14 Formation « projet des usagers » : la fiche diagnostic

N° 15 Inscrire son action dans une dimension territoriale

N° 16 Prendre son mandat en commission des usagers d'un établissement de santé : quelques repères

N° 17 Prendre en compte les événements indésirables pour améliorer la sécurité du patient : anticipons les risques

N° 18 Accompagner l'utilisateur lors de la médiation : les points clés

N° 19 Pandémie, le droit de savoir : questionner son établissement en tant que RU

N° 20 Reprise de la pandémie : veillons aux conséquences des réorganisations des établissements

N° 21 Comprendre les situations de précarité pour accompagner les personnes dans leurs parcours de santé

Les documents sont consultables et téléchargeables sur le site Internet et/ou l'Extranet de France Assos Santé. Vous pouvez également commander des exemplaires papier.



ALD : affection longue durée

ANSM : Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé

ARS : Agence régionale de la santé

ASV : atelier santé ville

CAL : commission de l'activité libérale au sein des établissements de santé

CARSAT : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail

CDAPH : commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées

CDCA : conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie (ex-CODERPA)

CDSP : commission départementale des soins psychiatriques

CDU : commission des usagers au sein des établissements de santé

CLAN : comité de liaison alimentation et nutrition au sein des établissements de santé

CLIN : comité de lutte contre les infections associées aux soins au sein des établissements de santé

CLS : contrat local de santé

CLUD : comité de lutte contre la douleur au sein des établissements de santé

CME : commission médicale d'établissement au sein des établissements de santé

CNS : conférence nationale de la santé

CODAMUPSTS : comité départemental de l'aide médicale d'urgence et de la permanence des soins et des transports sanitaires

COVIRIS : Comité de coordination des vigilances et des risques sanitaires

CPAM : Caisse primaire d'Assurance maladie

CPOM : Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens, conclu entre l'ARS et les établissements

CPP : Comité de protection des personnes

CPTS : Communauté professionnelle territoriale de santé

CS / CA : conseil de surveillance / conseil d'administration

CRCI ou CCI : Commission (régionale) de Conciliation et d'Indemnisation

CRSA : Conférence régionale de la santé et de l'autonomie

CSP : Code de la Santé publique

CSS : Code de la Sécurité sociale

CTS : Conseil territorial de santé

CVS : Conseil de la vie sociale

DAC : Dispositif d'appui à la coordination

DGOS : Direction générale de l'offre de soins

DGS : Direction générale de la santé

EHPAD : Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

EI : Événement indésirable

EIG : Événement indésirable grave

ENS : Espace numérique de santé

EPP : Évaluation des pratiques professionnelles
EPS : Établissement public de santé
EPS : Éducation pour la santé
ES : Établissement de santé
ESAT : Établissement et Service d'Aide par le travail
ESP : Équipe de soins primaires
ESPIC : Établissement de santé privé d'intérêt collectif
ESSMS : Établissement et services sociaux et médico-sociaux
ETP : éducation thérapeutique du patient
FEHAP : Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne
FHF : Fédération hospitalière de France
FHP : Fédération de l'hospitalisation privée
GHT : Groupement hospitalier de territoire
HAD : Hospitalisation à domicile
HAS : Haute Autorité de Santé
HCAAM : Haut Conseil pour l'avenir de l'Assurance maladie
IAS : Infections associées aux soins
IRAPS : Instance régionale d'amélioration de la pertinence des soins
MDPH : Maison départementale des personnes handicapées
MIGAC : Mission d'intérêt général et d'aide à la contractualisation (secteur hospitalier)
MSP : Maison de santé pluridisciplinaire
ONIAM : Office national d'indemnisation des accidents médicaux
PRAPS : Programme régional pour l'accès aux soins et à la prévention des plus démunis
PASS : Permanence d'accès aux soins de santé
PRIAC : Programme interdépartemental d'accompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie
PRS : Projet régional de santé
PS : Professionnel de santé
PTA : Plateforme territoriale d'appui
PTS : Projet territorial de santé
PTSM : Projet territorial de santé mentale
PUMA : Protection universelle maladie
RU : Représentant des usagers (du système de santé)
SRS : Schéma régional de santé
SSR : Soins de suite et de réadaptation
T2A : Tarification à l'activité - mode de financement des établissements de santé
UNAASS / URAASS : Union nationale / régionale des associations agréées d'usagers du système de santé = **France Assos Santé**
URPS : Union régionale des professionnels de santé

Plus de définitions et
d'acronymes sur
[www.france-assos-
sante.org/glossaire/](http://www.france-assos-sante.org/glossaire/)



 15 rue de l'Ancienne Prison
76000 ROUEN



02 35 36 29 81



normandie@france-assos-sante.org