

Lettre aux RU

Lettre d'information aux représentants
des usagers en santé
en Centre-Val de Loire



LA MOBILISATION AUTOUR DE LA JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ (JEDS) (ORIGINELLEMENT « EUROPEAN PATIENTS' RIGHTS DAY », IMPULSÉE PAR LE MOUVEMENT DE CITOYENS EUROPÉENS ACTIVE CITIZENSHIP NETWORK) EST DE RETOUR EN 2021, SOUS UN NOUVEAU FORMAT ADAPTÉ À LA CRISE SANITAIRE ACTUELLE.

A partir du **18 avril** prochain, et durant un mois, les délégations régionales de France Assos Santé et les représentants des usagers peuvent vous proposer une série d'événements pour informer les usagers sur leurs droits en santé : Webinaires, rencontres thématiques, vidéos, témoignages : l'ensemble du réseau de l'union déploie de nouveaux outils et formats digitaux.

Vous êtes représentant des usagers et vous êtes intéressé pour communiquer sur cette journée ?

Votre association agréée d'usagers du système de santé, l'établissement de santé dans lequel vous siégez peuvent être intéressés pour relayer des messages pour améliorer la connaissance de droits fondamentaux en santé trop souvent méconnus des usagers ou des adhérents de votre association.

La délégation de France Assos Santé en région Centre-Val de Loire, vous propose :

Un appui dans l'organisation de votre action JEDS 2021

au travers de conseils, de ressources graphiques : affiches, vidéos, images web, documentation pour participer à cette campagne de communication qui se déroule **du 18 avril au 18 mai 2021.**

Quelques exemples d'actions au sein de votre association :

- Visibilité de la campagne sur les réseaux sociaux (Facebook Twitter,...) de votre association, - dans les lettres d'informations à vos adhérents,...

Quelques exemples d'actions en lien avec vos établissements de santé :

- par voie d'affichage près des lieux stratégiques et de passage (près des ascenseurs, salles d'attentes,...)
- sur les écrans de télévision des établissements de santé,...



Parlez-nous de vos actions, nous les valoriserons sur nos supports !

Contact : rlaniese@france-assos-sante.org

Page 1
JEDS 2021

Page 2
Quelle représentation des usagers dans les CPAM !

Page 3
E-satis : Dispositif de mesure de la satisfaction et de l'expérience patient

Page 4
Le saviez-vous !

L'exercice coordonné : ces acronymes qui nous entourent !

SOMMAIRE



DÉPROGRAMMATION DES FORMATIONS ORGANISÉES PAR FRANCE ASSOS SANTÉ CENTRE-VAL DE LOIRE

Compte tenu des dernières mesures gouvernementales, les formations en présentiel prévues au 2^{ème} trimestre 2021 sont annulées. Nous reviendrons vers vous prochainement pour vous proposer une formation thématique à distance.

A venir !

La Semaine européenne de la vaccination (SEV) (créée en 2005 par l'Organisation mondiale de la santé (OMS)). Restez informés sur les enjeux de la vaccination. Cette année l'évènement se tiendra **du 17 au 21 mai 2021**.

La vaccination contre la Covid-19 reste l'actualité du jour mais ne doit pas faire oublier l'importance des autres vaccinations pour préserver la santé de tous, que ce soit les vaccinations du nourrisson, mais aussi la vaccination des moins de 40 ans avec 2 doses pour stopper les épidémies de rougeole ou la nouvelle extension aux garçons de la vaccination contre le papillomavirus (HPV).



NOUS REJOINDRE !

Les adhésions 2021 à France Assos Santé Centre-Val de Loire sont ouvertes !

Si vous souhaitez poursuivre vos actions au sein de notre association, bénéficier de nos informations permanentes et de notre offre de formation, les associations membres devront compléter et retourner un bulletin d'adhésion. Montant de la cotisation : 35 euros

Quelle représentation des usagers dans les conseils des caisses primaire d'assurance maladie !

LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE (CPAM) EST UN ORGANISME DE DROIT PRIVÉ QUI EXERCE DES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC :

- Affilier les assurés sociaux et gérer leurs droits à l'assurance maladie
- Traiter les feuilles de soins et assurer le service des prestations d'assurance maladie et accidents du travail et maladies professionnelles
- Appliquer un plan d'action en matière de gestion du risque en relation avec les professionnels de santé
- Développer une politique de prévention et de promotion de la santé
- Assurer une politique d'action sanitaire et sociale par des aides indivi-

duelles et des aides collectives au profit des associations

Son conseil est composé de 23 membres désignés dont 3 membres (**France Assos Santé, FNATH, UNAF**) au sein du 3^{ème} collège. L'article R211-1-1 du code de la sécurité sociale précise que le conseil peut constituer en son sein des commissions et leur déléguer une partie des attributions : La commission de recours amiable, des pénalités, de contrôle, action sanitaire et sociale....



On vous donne la parole !

Interview d'une bénévole qui siège en CPAM

Quelle est votre perception du rôle de « Conseiller des Caisses » ?

Les RU au sein du Conseil de la CPAM sont appelés « **Conseiller des caisses** ». Nous n'avons pas l'appellation de RU. Nous avons un rôle primordial à jouer pour régler notamment les difficultés évoquées au sein de la commission d'action sanitaire et sociale (CASS) (attribution des aides financières individuelles...) Selon moi, c'est impressionnant de siéger dans cette instance avec l'ensemble des parties prenantes de ce conseil (représentants d'employeurs, de la fédération de la mutualité française et diverses institutions intervenant dans le domaine de l'assurance maladie). Pour chacun, 1 poste de titulaire et 1 suppléant. Il est important d'identifier les acteurs qui siègent dans les diverses commissions ou on peut être amenés à siéger.

Le mot d'ordre que je retiens c'est **TRAVAILLER ENSEMBLE**, il y a une réelle nécessité de communiquer, créer du lien avec les autres conseillers notamment lorsqu'il faut procéder à des élections dans le conseil et dans les instances mises en place dans une caisse primaire. N'oublions pas que nous siégeons avec une voix délibérative.

Selon vous, dans quelles commissions le conseiller des caisses doit-il s'investir ?

Je pense que le conseiller des caisses peut siéger dans diverses commissions. Notre présence au sein de la CASS répond parfaitement à notre rôle pour la défense des intérêts des usagers du système de santé. Les dossiers présentés au sein de cette commission sont anonymisés, ils traitent par exemple, des dépenses liées à des soins dentaires, une aide à la mutuelle, les actes funéraires... Bien entendu, pour les étudier, nous avons un cadre réglementaire précis. Parfois, entre les membres des différentes commissions, nous pouvons avoir des désaccords qui suscitent de nombreux échanges mais les intérêts de la personne passent toujours en premier. La commission de recours amiable (CRA) agit lorsqu'il y a des recours, des recouvrements avec des indus. Elle essaye de régler les conflits entre les assurés et la CPAM, elle joue alors un rôle de conciliation. Nous pouvons également représenter l'Assurance Maladie dans d'autres structures comme la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées), CDCA (Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie)...



La crise sanitaire actuelle a-t-elle engendré des conséquences dans vos missions ?

La crise sanitaire comme beaucoup d'autres structures a impacté l'organisation des caisses. La CPAM a dû repenser sa façon de travailler à travers la visioconférence car certaines commissions ont été reportées voire arrêtées lors du 1^{er} confinement. J'ai pu remarquer que dans mon département il y avait moins de dossiers déposés en CASS. La CPAM a dû s'impliquer pour être partie prenante dans la gestion de cette pandémie.

On se doute que cette situation inédite va entraîner dans l'avenir quelques modifications notamment concernant la prise en charge des personnes présentant un « COVID-long ».

En 2022, les conseillers des caisses devront être renouvelés, que pour-

riez-vous dire aux personnes intéressées pour siéger dans cette instance ?

Je dirais que pour être conseiller des caisses, il y a une limite d'âge au moment de la désignation (18 ans au - et de 65 ans au + à la date de la nomination). Je pense qu'il est très utile de connaître le système de santé car ce siège nécessite une réelle implication et un investissement surtout au début. Nous sommes présents pour représenter les usagers du système de santé et pas notre association. C'est un mandat spécifique mais très intéressant et enrichissant. Ce qu'il faut savoir c'est que nous ne sommes jamais seul ! J'ajouterai qu'il ne faut pas faire de rétention d'information et avoir des interactions avec les autres conseillers (UDAF, FNATH et FAS), ceux qui représentent les usagers du système de santé.



E-satis : Dispositif précieux de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients !

DE NOMBREUX OUTILS SONT DISPONIBLES POUR MESURER LA QUALITÉ DES SOINS DANS UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ PUBLIC OU PRIVÉ TOUJOURS DANS L'OBJECTIF D'AMÉLIORER LES PRATIQUES ET DE MESURER LA SATISFACTION DES PATIENTS APRÈS UN SÉJOUR HOSPITALIER*.

De quoi s'agit-il ?

E-Satis est une enquête nationale pilotée par la Haute Autorité de Santé (HAS). La HAS a co-construit avec les établissements de santé un questionnaire à destination des patients pour recueillir leur satisfaction sur l'accueil, la prise en charge humaine, technique et logistique, l'organisation du retour à domicile... Le CISS, collectif Interassociatif sur la Santé, transformé en France Assos Santé a participé à l'élaboration de ce questionnaire au travers de sa présence dans les groupes de travail de la HAS. Ce questionnaire a également été testé auprès des associations de patients volontaires du réseau du CISS.

Comment est organisé ce dispositif au sein des établissements de santé ?

Cette campagne est organisée selon un calendrier bien précis à compter du mois d'octobre de l'année N à décembre de l'année N+1.

Le principe : 2 semaines après le retour à domicile, le patient reçoit un mail pour accéder au questionnaire e-satis via un lien sécurisé

(questionnaire anonyme).

Les étapes du déroulement

- Les établissements de santé informeront les patients et collecteront les courriels (accord donné par le patient en amont lors de son hospitalisation, l'adresse mail ne sera communiquée à aucun tiers)
- Dépôts des mails sur la plateforme e-satis par l'établissement de santé
- Réponse au questionnaire par le patient (10 min environ pour le remplir)
- Possibilité pour les établissements de santé de visualiser les résultats
- Calcul d'indicateurs par la HAS (calcul de la note de satisfaction)
- Diffusion des rapports d'analyses nationaux sur le site Internet scope santé www.scopesante.fr

De nombreux outils d'information et de communication ont été réalisés par la HAS. Une vidéo pédagogique sur la démarche est disponible pour les établissements de santé, vous la retrouverez sur le site Internet youtube. Cette démarche aide à inscrire le regard des patients au cœur de la stratégie du système de santé pour l'amélioration de la qualité des soins dans les établissements de santé. **Attention, ce dispositif ne remplace pas le questionnaire de satisfaction.**

*séjours : + de 48h Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) depuis 2016, chirurgie Ambulatoire depuis 2018, SSR depuis 2020.

QUOI DE NEUF AU NATIONAL !

Journées nationales de France Assos Santé !

23 juin 2021 : le thème évoqué sera la complémentarité entre RU et patients/aidants partenaires au sein du système de santé
Organisée par l'UNAF et FAS

21 septembre 2021 - Journée nationale assurance maladie sur la thématique du numérique avec notamment l'arrivée de l'Espace Numérique de Santé (ENS), et l'équilibre entre développement du numérique et le maintien de la proximité et de la confiance des usagers.
Organisée par L'UNAF, la FNATH et FAS

Pour toute inscription : centrevaldeloire@france-assos-sante.org

Les jeudis de France Assos Santé

N'hésitez pas à participer aux « Jeudis de France Assos Santé » ! Des webinaires sur des thèmes d'actualité vous sont proposés : les éditions du moment sont consacrées à la vaccination. Pour voir ou revoir les replays, connectez-vous au site Internet de France Assos Santé dans la rubrique « Actualités ».



Refonte du Guide du RU en CDU

Le nouveau Guide du RU en Commission des usagers est disponible, depuis quelques jours, en version numérique sur le site :

https://www.france-assos-sante.org/publication_document/guide-du-representant-des-usagers-en-commission-des-usagers/



Le Saviez-vous ?



SANTÉ INFO DROITS

France Assos Santé met à disposition des usagers du système de santé une ligne d'informations juridiques et sociales. Des juristes et des avocats répondent à vos questions en lien avec le droit de la santé. Ils sont joignables au numéro suivant : **01 53 62 40 30**

Quelques données chiffrées en 2020 !

	2007	2020
Nb d'appels traités	4102	7088
Nb de mails traités	79	1615

Lundi, mercredi
et vendredi : 14h-18h
Mardi et jeudi : 14h-20h

Thématiques abordées :

Droits des malades dans leur recours au système de santé, Travail, revenus de remplacement (en cas d'arrêts maladie, invalidité), accès et prise en charge des soins, assurance et emprunt, handicap, grand âge et dépendance, droit des personnes....

Départements région CVL	18	28	36	37	41	45
Nb de sollicitations par département en région CVL (appels+ mails)	35	41	29	80	27	71

L'EXERCICE COORDONNÉ : CES ACRONYMES QUI NOUS ENTOURENT ! 2^{ÈME} VOLET (Cf 1^{er} volet – lettre d'information n°4)



RENFORCER L'OFFRE DE SOINS DE PROXIMITÉ ET LA CONTINUITÉ DES SOINS POUR UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE DU PATIENT. ZOOM SUR 2 ÉQUIPES DE SOINS PRIMAIRES AU SERVICE DES PATIENTS !

MSP – Maison de Santé Pluriprofessionnelles

Selon le Code de la Santé Publique* (art. L6323-3 modifié par la loi 2019-774 du 24 juillet 2019) « la maison de santé est une personne morale constituée **entre des professionnels médicaux, auxiliaires médicaux ou pharmaciens.**

Ces professionnels assurent des activités de soins sans hébergement de 1^{er} recours au sens de l'article L.1411-11 et, le cas échéant, de 2nd recours au sens de l'article L.1411-12 et peuvent participer à des actions de santé publique, de prévention, d'éducation pour la santé et à des actions sociales dans le cadre du projet de santé qu'ils élaborent et dans le respect du cahier des charges déterminé par arrêté du ministre chargé de la santé ».

Les maisons de santé pluriprofessionnelles ont une patientèle commune. Le but étant de faciliter la prise en charge coordonnée des patients sans rupture dans leur parcours de soin.

Elles sont structurées en association loi 1901 a minima ou en société interprofessionnelle de soins ambulatoires (SISA) (statut juridique non obligatoire qui permet de percevoir des rémunérations de l'Assurance Maladie).

En région : 98 MSP mises en place (10 dans le Cher, 18 dans l'Eure-et-Loir, 15 dans l'Indre, 19 dans l'Indre-et-Loire, 15 dans le Loir-et-Cher, et 21 dans le Loiret.

CDS – Centre de Santé

L'article L. 6323-1 du Code de la santé publique définit le centre de santé comme une structure sanitaire de proximité, dispensant des soins de 1^{er} recours et, le cas échéant, de 2nd recours et pratiquant à la fois des activités de prévention, de diagnostic et de soins, au sein du centre, sans hébergement, ou au domicile du patient.

Dans la lignée des dispensaires, les centres de santé ont **une mission sociale d'accès aux soins pour tous.** Tout centre de santé, réalise, à titre principal, des prestations remboursables par l'assurance maladie et applique le Tiers Payant.

Ils peuvent être gérés par des associations, des collectivités territoriales (municipalité, en général), ou par des assureurs de santé (on parle alors de « centre de santé mutualiste »).

Les professionnels de santé qui y exercent sont salariés.

*Code de la santé publique contient notamment le [Code de déontologie médicale](#) que doivent respecter les [professionnels de la santé](#) lors de l'administration des [soins de santé](#) en France.

CHIFFRES-CLÉ

442 316

Il s'agit du nombre total de vaccinations réalisées en région Centre-Val de Loire

316 638 1^{ères} doses injectées

125 678 2^{ndes} doses injectées

Données au 7/4/21 -sources ARS Centre-Val de Loire.

La nouvelle certification des établissements de santé :

Quelle implication pour les représentants des usagers ?



Lundi 14 juin 2021

Groupes d'échanges

18/05/2021 : Groupe d'échanges & analyse de pratiques

A VOS AGENDAS !



Journée régionale à destination des RU

14 juin 2021 : webconférence sur le thème de la certification des établissements de santé

Instances statutaires

15/06/2021 : Assemblée régionale & Comité Régional