



LETTRE D'INFORMATION

aux Représentants des Usagers (RU) du système de santé en Centre-Val de Loire

Bulletin spécial : Journée Européenne des Droits en Santé !



LA "JEDS"? KESAKO ?

Ce temps fort de la démocratie en santé est né à l'initiative d'une association de citoyens européens, « Active Citizenship Network » (qui sont-ils ?). Leur mobilisation est également à l'origine de la Charte européenne des droits des patients (lire la Charte). Celle-ci énonce 14 droits visant à garantir « un niveau élevé de protection de la santé humaine » (article 35 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne), et à assurer un niveau élevé de qualité des services de santé dans les pays européens.

La connaissance de ces droits fondamentaux est la clé pour que chacun devienne acteur de sa santé !

Pour l'année 2023, France Assos Santé continue ses actions nationales et régionales pour informer, sensibiliser et rendre visible les droits en santé. Si vous êtes intéressés pour agir et participer à rendre visible cette Journée Européenne de vos Droits en Santé, vous pouvez retrouver toutes les ressources nécessaires sur la page spéciale "[outils pour animer la JEDS](#)" de France Assos Santé.

France Assos Santé Centre-Val de Loire a choisi, cette année, de mettre à l'honneur les représentants des usagers de la région en leur donnant la possibilité de s'exprimer sur les 14 droits en santé. Vous pourrez retrouver ces témoignages sur les page 2 et 3 de ce bulletin spécial. Avant de découvrir les portraits, testez vos connaissances !

CONNAISSEZ-VOUS VOS DROITS EN SANTÉ ?

A vous de jouer ! Reliez une de ces situations à un droit en santé.

Certaines situations peuvent être associées à plusieurs droits en santé.

Réponse sur notre site internet : [La journée des droits en santé 2023 en Centre-Val de Loire](#)

- Droit aux mesures de prévention
- Droit d'accès
- Droit à l'information
- Droit au consentement éclairé
- Droit à la liberté de choix
- Droit à l'intimité et à la confidentialité
- Droit au respect du temps des patients
- Droit au respect des normes de qualité
- Droit à la sécurité
- Droit à l'innovation
- Droit de ne pas souffrir inutilement
- Droit au traitement personnalisé
- Droit de réclamation
- Droit de dédommagement

"Je dois faire une chimiothérapie et mon médecin m'a présenté un traitement correspondant parfaitement à mes besoins et mes possibilités d'horaires et de transport"

"Ma chirurgie du pied a été décalée de deux jours car l'hôpital a dû changer d'équipement pour un plus récent"

"Je suis dans une chambre double à l'hôpital et j'ai dû mal à me sentir à l'aise avec ma voisine lorsque je dois me changer"

"J'ai été opéré du genou, j'ai signé une décharge mais je n'avais pas compris les effets secondaires lors de l'explication du médecin"

"J'ai voulu aller dans une clinique pour mon pied mais comme je ne pouvais pas payer, ils m'ont renvoyé chez moi"

"L'autre jour, j'ai croisé un contrôleur dans un service qui est venu vérifier que les protocoles étaient respectés"

"Le médecin m'a bien expliqué que je devais faire une biopsie qui va être douloureuse, j'ai choisi de ne pas la faire car je ne veux pas souffrir"

"J'ai subi un préjudice à l'hôpital, est-ce que j'ai le droit à une compensation ?"

"J'habite à la campagne et je ne peux pas me déplacer seul. Sans la télé-médecine je ne pourrais pas avoir de RDV avec mon médecin traitant"

"Je me suis toujours protégé lors de rapports sexuels grâce aux informations que j'ai eu sur les possibles MST"

"L'hôpital a bien voulu me donner mon dossier médical"

"J'ai eu un problème pendant mon opération et je voudrais le signaler. Je ne sais pas comment faire"

"J'ai pu choisir entre deux méthodes de traitement pour mon cancer"

"On m'a détecté un cancer du sein et quelques jours après j'avais rendez-vous avec un spécialiste, je ne pensais pas que ce serait aussi rapide"

1 DROIT EN SANTÉ 1 PORTRAIT DE RU



« **Le droit d'accès aux soins** est fondamental et doit être sans condition. Aucune catégorie de la population ne peut être mise à l'écart (discrimination, difficultés financières, difficultés d'accès aux Personnes à Mobilité Réduite, sans papiers...). Malheureusement, le contexte de la santé d'aujourd'hui ne permet pas des conditions d'accès au soin pour tous. La désertification médicale et le manque de personnel médical en sont des facteurs. Cependant, des dispositifs se développent comme la e-santé pour répondre à ces difficultés mais il ne faut pas oublier les personnes éloignées du numérique. Mon engagement à travers mes actions au quotidien, en tant que bénévole et représentante des usagers, est un moyen d'améliorer l'accès aux soins. »



**Dominique
Beauchamp**
Présidente
France Assos Santé
CVdL

**Jean-Claude
Bourquin,**
Vice-Président
France Assos Santé
CVdL



« **L'accès à l'information**, plus particulièrement dans le domaine de la santé, peut devenir, si l'on n'y prend pas garde, une véritable source d'inégalité entre nos concitoyens. C'est pour cela que les associations d'usagers du système de santé s'emploient, dans les structures où elles sont présentes, mais aussi dans le débat public, à faire en sorte que l'information transmise au patient concernant la santé, soit compréhensible par tous dans un langage simple, la plus juste possible, afin de l'éclairer tout au long de sa vie. »

« **Le droit à l'intimité et à la confidentialité** pour tenter de l'identifier est un espace intérieur qui n'a cessé de se transformer au gré des représentations sociales culturelles. C'est un droit reconnu par le système de santé, depuis la loi du 4 mars les usagers ont le droit de s'exprimer sur ce qui est de plus intime, parce qu'il est conçu en référence à la vie privée. Qu'en est-il à l'hôpital et dans les lieux de soins ? L'homme malade vulnérable, est respecté tout au long de son parcours face à la singularité. L'intimité est un espace privé qui ne peut être partagé qu'avec l'accord de la personne. L'intimité est physique, en lien avec la pudeur mais il ne faut pas oublier aussi qu'elle est morale en lien avec la dignité. Par exemple, lorsque des patients partagent une chambre double, il faut qu'il soit pensé un système permettant à la personne de se changer en toute intimité mais aussi de recevoir ses proches en toute confidentialité. Nous, représentant des usagers, nous devons être vigilant-es à son respect. »

**Chantal
CATEAU**

**Serge
RIEUPEYROU**



« **Le droit au dédommagement** est de plusieurs ordres dans un établissement de santé. Il peut s'agir d'un dédommagement matériel, par exemple la perte d'un dentier, des lunettes cassées, ce qui est le plus courant. Et il y a le dédommagement pour un préjudice médical qui peut être plus ou moins grave. Un patient qui rentre dans l'établissement doit ressortir avec le résultat escompté. En cas d'accident, cela peut être dû à une erreur médicale ou à un aléas thérapeutique. Le rôle du représentant des usagers est d'indiquer au patient quelles sont toutes les voies de recours en fonction de son souhait. Nous pouvons alors servir d'intermédiaire « traducteur » pour l'accompagner dans des démarches administratives ou l'orienter vers des démarches assurantielles ou juridiques qui peuvent devenir complexes. »

« **Le droit de réclamation**, au départ c'est un problème lié au vécu d'une hospitalisation ou d'un séjour où les conditions de vie du patient sont parfois altérées. Les réclamations se font toujours après la sortie de la personne. Les natures des réclamations que nous voyons en tant que représentant des usagers sont diverses, par exemple, la qualité des rapports avec les personnels ou les membres du corps médical, le confort, la nourriture, les médicaments... Il y a un gros travail dans les commissions des usagers pour accompagner les personnes qui le souhaitent à formuler leurs plaintes ou réclamations. Notre rôle est de conseiller et d'accompagner et non d'écrire à la place, nous donnons un côté humain à la réclamation. »



**Gérard
CHABERT**

**Pascal
MORANDI**



« **Le droit à la sécurité** est un droit fort. Il faut rester vigilant sur ce droit et s'assurer que la sécurité ne soit pas un frein au soin. Le droit à la sécurité doit tout d'abord être pensé pour protéger le patient et non uniquement un moyen règlementaire de protéger les établissements. L'humain doit être au cœur du système de santé. Les représentant-es des usagers sont présents pour accompagner les usagers et rappeler l'importance de l'humain dans les accompagnements. »

« **Le droit au respect du temps des patients** est un engagement des professionnels de santé. Un patient se rend disponible pour aller à ses rendez-vous médicaux, il souhaite un temps d'attente limité mais comprend tout à fait qu'il peut y avoir des urgences qui retardent son rendez-vous. Pendant cette « attente », il est important que l'établissement s'intéresse au patient notamment en le tenant régulièrement informé du décalage, afin de lui montrer qu'il n'est pas oublié. Le respect, l'écoute et la considération des professionnels de santé sont importants pour établir un climat de confiance, apaiser les patients et les aider dans leur prise en charge. Le patient a besoin de sentir que l'on a de la considération pour lui, il attend de l'empathie de la part des équipes soignantes, même si elles sont épuisées. »



**Hubert
JOUOT**

1 DROIT EN SANTÉ 1 PORTRAIT DE RU



Françoise
GUILLARD-PETIT

« **Le droit au traitement personnalisé** est interdépendant de plusieurs autres droits, il ne tient pas qu'au traitement en lui-même. Par exemple, l'accès au traitement personnalisé peut-être une difficulté quand celui-ci est loin de chez soi. Dans ce cas, la prise en charge du coût du transport n'est pas toujours assurée par la sécurité sociale. Il faut comprendre aussi que lorsque l'on doit subir une chimiothérapie dans un établissement à plus de deux heures de route de chez soi cela n'engendre pas la même fatigue lorsque le temps de trajet est de 15 min. Le droit au traitement personnalisé oui ! Mais il y a toute une réalité contextuelle à prendre en compte pour que nous ayons tous les mêmes chances. »

« **Le droit au consentement éclairé** est très important. Avant tout acte médical quel qu'il soit, le patient doit recevoir toutes les informations claires et adaptées à son degré de compréhension (sauf en cas d'urgence vitale avec un patient ne pouvant pas répondre). Et tout cela, sans pression de la part du corps médical. Il faut savoir que le patient est tout à fait habilité à refuser un acte médical. Cependant, le professionnel de santé a l'obligation d'essayer de le convaincre ou de lui proposer une alternative. Il faut que le consentement éclairé soit un acte oral et non une décharge écrite. Nous les représentant-es des usagers militons en ce sens. »



Serge
RIEUPEYROU

Christine
BAISSIN



« **Le droit aux mesures de prévention** devrait être élargie et proposé à tous et à toutes. Celui-ci n'est pas assez développé ni déployé et ne permet pas au plus grand nombre d'être sensibilisé assez tôt. Cela pourrait éviter certaines maladies chroniques soit réduire les risques de maladie. Aujourd'hui, il n'y a pas suffisamment de financement sur la prévention, alors que c'est la première marche pour la santé de chacun. Un autre bénéfice important est celui du coût que cela pourrait avoir sur la sécurité sociale qui n'aurait pas à accompagner des parcours de soin coûteux, si certaines maladies chroniques sont évitées. »

« **Le droit à la liberté de choix contient**, à mon avis, au moins 3 aspects, pour les usagers du système de santé : choisir ses professionnels de santé et les lieux où l'on reçoit les soins, établissement privé ou public ; choisir le mode de prise en charge soit à domicile, soit en ambulatoire, soit en hospitalisation complète; choisir d'accepter le traitement ou les soins proposés, ou les refuser, à condition d'avoir reçu une information appropriée et complète sur les conséquences (notion de consentement éclairé). Toutefois, il y a un certain nombre de limitations à ces trois possibilités de choix. Par exemple, les caractéristiques locales de la démographie médicale ou l'absence de diversité de l'offre peuvent nuire à la liberté de choisir un médecin notamment s'il n'y a qu'un médecin sur le territoire. L'assurance maladie peut aussi, dans certains cas, limiter la prise en charge et entraver le choix du patient. La méconnaissance, pour le patient, de l'offre de soins est aussi une limitation dans la liberté de choisir. Du point de vue du représentant des usagers, le libre choix est à relier à l'information (donnée et comprise par l'usager). Le droit de savoir et le droit de choisir sont indissociables. »



Jacques
PORTIER

Elisabeth
LEVET



« **Le droit de ne pas souffrir inutilement** est un droit en constante progression. Avant la loi Kouchner, il était admis « qu'on nous ferait du bien tout en nous faisant du mal » et ce n'était pas remis en question. La loi Kouchner met en avant que nous avons le droit de ne pas souffrir quel que soit le cas, si les moyens techniques le permettent. L'information autour de ce droit permet également de choisir de ne pas souffrir en étant informé. Par exemple, il est possible de choisir une action médicale pour ne pas souffrir bien qu'il y ait des effets secondaires potentiel. Il est important aussi de rappeler qu'un patient bien informé peut refuser un soin, un examen ou une biopsie, par exemple, qui pourrait le faire souffrir, en connaissant les conséquences de sa décision. Aujourd'hui, en tant que représentant des usagers, nous recevons encore des plaintes sur la douleur. »

« **Le droit à l'innovation** est important, notamment avec la désertification médicale. Cela permettrait de développer des projets innovants sur l'accès aux soins et répondre aux droits de tout à chacun. Par exemple, la mise en place de dépistage rapide permet de rentrer dans le soin plus rapidement. La mise en place de moyen alternatif comme la possibilité aux associations d'être habilitées à aller dans les campagnes avec un camion adapté sous couvert de professionnel de santé pour couvrir de nouvelles zones. »



Christine
BAISSIN

Chantal
CATEAU

« **Le droit au respect des normes de qualité** commence dès l'accueil l'information donnée au patient et va au-delà de la fin de sa prise en charge. Le respect de ce droit est en lien avec la formation continue des professionnels de santé, la mise en place de procédure, la prise en compte des retours d'expérience des patients leur choix ... La qualité n'attend jamais une perfection mais une mise en œuvre pour l'amélioration continue et la mise en place d'une culture qualité. »

BAROMÈTRE DES DROITS DES PERSONNES MALADE 2023 !



A l'occasion de l'anniversaire de la loi dite « Kouchner », relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, France Assos Santé dévoile les résultats du baromètre 2023, réalisé en partenariat avec BVA, auprès de 3 690 personnes de plus de 15 ans représentatives de la population française en France hexagonale et en outre-mer.



Retrouver le baromètre
complet ICI

Les enseignements clés

- **Le niveau d'information des Français en matière de santé tend à stagner voire reculer**, notamment sur l'orientation dans le système de santé, la qualité des soins, les démarches en cas de problème lié aux soins et les modalités d'accès au dossier médical. En revanche, une hausse importante est à noter concernant l'information sur les outils numériques, probablement liée au déploiement récent de « Mon espace santé » et aux communications gouvernementales associées.
- **Le médecin généraliste demeure le premier prescripteur** dans le choix d'un professionnel ou d'un établissement de santé, suivi par Internet qui prend une place toujours plus importante et ce, au détriment de tous les autres acteurs.
- **Plus de 9 Français sur 10 évaluent positivement leur relation avec les professionnels de santé** et ils sont, dans leur grande majorité, satisfaits de l'efficacité ressentie des soins reçus. Ils sont en revanche plus critiques sur la facilité d'obtention d'un rendez-vous.
- **La notoriété des droits des personnes malades se maintient à un niveau élevé**. Certaines baisses sont toutefois à noter, notamment concernant le droit à l'accès aux soins.
- **La perception de l'application des droits des personnes malades est globalement stable**. Le respect du secret médical est perçu comme plus réel, mais le droit à choisir son médecin et celui permettant d'engager un recours pour une indemnisation en cas de problème grave lié aux soins sont en recul.
- **La légitimité des associations pour représenter les usagers de santé progresse** alors que les administrations publiques semblent moins associées à ce rôle. Environ 1 Français sur 3 est familier avec la notion de représentation et de défense des usagers de santé.

LES RENDEZ-VOUS À VENIR



FORMATIONS 2023

Formations généralistes et obligatoires pour les RU nommés depuis 1er janvier 2016

- 23 & 24 octobre 2023 à Meung sur Loire

Formations thématiques en présentiel à la Polyclinique de Blois

- "RU en CDU : Analyser les plaintes et les réclamations" - 24 novembre 2023

[Votre catalogue de formation disponible en cliquant ICI !!](#)

Formations et ateliers en visioconférence

- "Règlement intérieur de la CDU" - 15 juin 2023
- "Obtenir les plaintes et les réclamations" - 5 octobre 2023
- "RU en CDU" - 22 septembre et 30 octobre 2023

Groupes d'échanges

- 23 juin 2023 - Maison des associations à Issoudun
- 29 septembre 2023 - Lieu à confirmer
- 4 décembre 2023 - visioconférence

VOS INTERLOCUTRICES EN RÉGION

Lorène GARDIN, Coordinatrice régionale : 07.56.34.09.70

lgardin@france-assos-sante.org

Gwendoline MUNEREL, Chargée de mission : 07 56 34 10 17

gmunerel@france-assos-sante.org

Contact de France Assos Santé Centre-Val de Loire : 02.38.80.88.92

centre-valdeloire@france-assos-sante.org

INFORMATIONS PRATIQUES

Horaires d'ouverture : 8h30 - 12h30
13h30 - 17h



29, Boulevard Rocheplatte
45000 ORLÉANS



NOTRE SITE
INTERNET