

# Fiches d'information pour tous

De l'information d'usager à usager, claire, fiable, pour  
lutter ensemble contre le Coronavirus

Mars 2020

Conduites à suivre

## Conduite à tenir, messages clés

Tout ce qu'il faut savoir en bref !

Quelques réponses à partager

Je ne peux plus  
travailler à cause  
du Coronavirus

Je suis malade, j'ai peur  
d'attraper le Coronavirus chez  
mon médecin, comment faire ?

Pour être au mieux informé et  
savoir comment se soigner

Information

## Les médicaments et moi pendant la crise

Prendre soin de moi et de mes proches

Conduites à suivre

# Situations justifiant un déplacement

Tout ce qu'il faut savoir en bref !



Déplacements entre mon domicile et mon lieu de travail.



Déplacements pour effectuer des achats de première nécessité !



Déplacements pour des soins urgents ou programmés, ou répondant à une convocation du médecin



Déplacements pour motif familial impératif.  
*(Assistance aux personnes vulnérables ou à la garde d'enfants)*



Déplacements liés à l'activité physique, **SEUL, pendant 1h et maximum à 1 km de mon domicile !** et aux besoins des animaux de compagnie.

Tous ces déplacements doivent être **brefs** et à proximité du domicile.

**Lors de chaque sortie, vous devez avoir sur vous :**

- Une attestation du gouvernement (**ICI !**) à renouveler chaque jour que vous sortez, imprimée ou recopiée sur du papier. Bien dater et noter l'heure de sortie.  
**Les attestations sur le téléphone sont valables avec cette application **ICI****
- Votre pièce d'identité (carte d'identité ou passeport)

Si vous vous rendez sur votre lieu de travail par obligation, une attestation permanente ou non doit vous être remise par votre employeur.

# Consignes sanitaires et population à risque

Tout savoir et l'appliquer !

Des gestes simples à appliquer pour soi-même et les autres :



Se laver les mains très régulièrement ([Comment bien faire, ICI](#))



Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir



Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades



Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter

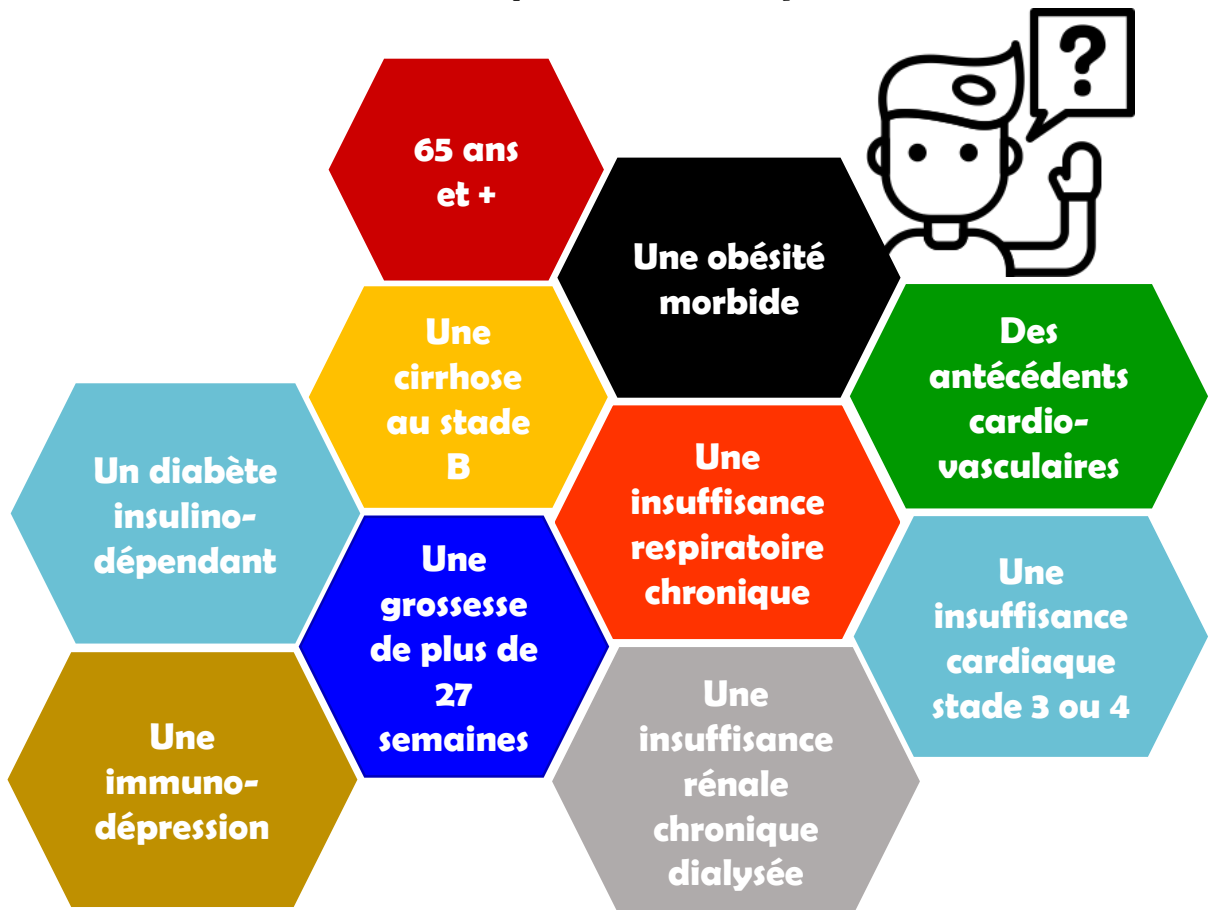


Eviter les rassemblements, limiter les déplacements et les contacts



Appliquer une distance d'un mètre avec les autres

Je suis considéré comme une personne « à risque » si j'ai...



# Quels comportements adopter pour se protéger et protéger les autres

Tout savoir et l'appliquer !

## Dois-je porter un masque ?



**Non** recommandé sans présence de symptômes  
 Pour les professionnels, le masque est préconisé en contact rapproché et prolongé avec un malade

## Les gants sont-ils utiles ?



**Non.** Les gants peuvent également servir de support au virus après contact par des gouttelettes quand on tousse, éternue, ou discute  
 Pour les professionnels, le port des gants est conseillé lors de la réalisation de prélèvements ou de gestes à risque)

## Faut-il désinfecter les surfaces ?



**Oui.** Les produits de nettoyage et désinfectants sont efficaces contre le Coronavirus. En plus du nettoyage régulier, les surfaces qui sont fréquemment touchées avec les mains doivent être nettoyées et désinfectées deux fois par jour (poignées de porte, boutons d'ascenseur, interrupteurs d'éclairage, poignées de toilettes, comptoirs, rambardes, des surfaces d'écran tactile et des claviers)



**Cela n'empêche pas les gestes barrières (se laver fréquemment les mains, tousser dans son coude, utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter après utilisation) et respecter les 1 mètre minimum entre chacun.**



Si j'ai des symptômes (**toux, fièvre, essoufflements, maux de tête**) qui me font penser au Coronavirus :



Je reste à domicile



J'évite les contacts



J'appelle un médecin avant de me rendre à son cabinet



**J'appelle le SAMU (15) et je me rends à l'hôpital en cas de forte fièvre et de difficulté à respirer ou d'essoufflements importants. Car je peux contaminer ou me contaminer !**



Je peux également utiliser la téléconsultation

# Je suis malade, j'ai peur d'attraper le Coronavirus chez mon médecin, comment faire ?

Pour être au mieux informé et savoir comment se soigner



## Une solution : La téléconsultation !

### Pourquoi ?



Je suis malade, et je respecte le confinement, je reste chez moi !

J'ai un suivi régulier pour ma maladie chronique,



Je veux des réponses car j'ai des doutes sur ma santé...



**La téléconsultation ne suffit pas toujours pour un bon diagnostic. Le médecin décidera avec vous d'organiser une consultation physique si besoin.**

### Où et qui ?

Demandez à votre médecin traitant, il fait peut être déjà de la téléconsultation !

Vous pouvez consulter les 83 solutions numériques [ICI](#)

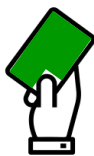
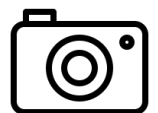


### Comment faire ?



Une bonne connexion internet depuis chez moi, **n'allez pas chez les voisins ou sinon respectez les gestes barrières !**

Un ordinateur, une tablette ou téléphone portable avec une caméra



Votre carte vitale



**A vérifier !** Le médecin doit vous préciser par son logiciel de téléconsultation les modalités de paiement de la consultation (virement bancaire, chèque, paiement en ligne, tiers payant).



**Bonnes conditions** → lieu calme, son et image de bonne qualité, luminosité adaptée, distance face à la caméra adaptée

Seul ou accompagné d'une personne de confiance :



Vous êtes majeur, à l'aise et en état de faire cette téléconsultation seul, essayez



Vous pouvez être accompagné d'un proche ou un professionnel de santé (infirmiers par ex) ! Le tout est que vous soyez en confiance

# Je suis malade, j'ai peur d'attraper le Coronavirus chez mon médecin, comment faire ?

Pour être au mieux informé et savoir comment se soigner

## Comment se déroule une téléconsultation ? Comment cela se passe ?



Prise de rendez-vous avec le médecin



Le rdv de téléconsultation : c'est un échange par vidéo-transmission avec le médecin, tout se passe comme d'habitude



Conclusion du rdv de téléconsultation avec la transmission d'une prescription et compte rendu de l'acte à vous, votre médecin traitant et le cas échéant ou professionnel de santé accompagnant



Paiement et facturation : vous pouvez payer directement le médecin qui transmet la feuille de soin à l'assurance maladie.

## Combien ça coûte ? Comment me faire rembourser ?

**Si vous êtes infectés par le coronavirus ou vous pensez l'être :**

→ Exceptionnellement, jusqu'au 30 avril 2020



**L'Assurance maladie remboursera à 100 % toutes les téléconsultations (suspicion de COVID-19 et toutes autres maladies)**

*Pour une consultation hors Covid-19 il faudra passer par votre médecin traitant !*

*Si votre médecin traitant ne propose pas de téléconsultation ou n'est pas disponible, la prise en charge de la téléconsultation est possible, et cela même si le médecin ne vous connaît pas.*

## Pour toutes autres questions sur la téléconsultation :

→ Je vais chercher dans les fiches pratiques de Santé Info Doits

→ [Sur le site de la Haute Autorité en Santé](#)

→ La fiche patient sur la téléconsultation par le Gouvernement



5 Comment me soigner de chez moi ?



# Quel médicament prendre en cas de fièvre ?

Prendre soin de moi et de mes proches

## Je n'arrête pas mes traitements habituels sans avis médical !

*Y compris les patients sous corticoïdes ou autres immunosuppresseurs pour une pathologie chronique*



Il est tout à fait déconseillé de prendre des anti-inflammatoires et du doliprane en même temps



Les traitements anti-inflammatoires non Stéroïdiens (Ibuprofène ADVIL®, Kétoprofène, Aspirine, Nurofen®) sont déconseillés en cas d'infection virale et pourraient également être un facteur d'aggravation de l'infection



Si vous prenez déjà un traitement anti-inflammatoire de façon répétée (Ibuprofène, Cortisone, Advil, Nurofen) **demandez conseil à votre médecin par téléphone ou téléconsultation**



Si vous prenez des traitements contre l'asthme et la BPCO, **il ne faut pas arrêter vos traitements !** L'arrêt peut être pire et augmenter votre maladie. Demandez conseil à votre médecin.



Pour vérifier si le médicament que vous prenez présente des risques en cas de Covid-19, **cliquez ICI**



## En cas de fièvre (ou de douleur légère à modérée)



Prendre sa température

Privilégier l'utilisation de paracétamol en cas de douleurs et/ou de fièvre, en respectant la règle de bon usage « **prendre la dose la plus faible, le moins longtemps possible** ».



Respectez les informations de bon usage sur les boîtes de médicaments. Bien respecter la dose maximale par prise et par jour, le délai entre 2 prises et ne pas prendre un autre médicament contenant du paracétamol.

# Comment renouveler mon ordonnance ?

Je suis malade chronique, je ne dois pas arrêter mon traitement



Je remplis un attestation de déplacement dérogatoire pour motif de santé **(ICI)** ou un proche y va à ma place, en respectant les gestes barrières



Je me rends à la pharmacie la plus proche avec mon ordonnance périmée



Je respecte toujours les gestes barrières.



Votre médecin peut transmettre si besoin l'ordonnance directement à la pharmacie.



**Jusqu'au 15 Avril**, à titre exceptionnel, les pharmacies peuvent donner les médicaments nécessaire pour continuer votre traitement. **Mais uniquement pour 1 mois de traitement.**



Les médicaments donnés sont pris en charge par les organismes d'assurance maladie dans les conditions du droit commun.



Si mes traitements habituels ne sont pas disponibles : mon pharmacien peut me proposer une alternative (éventuellement votre pharmacien contactera votre médecin).

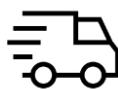


Si votre ordonnance ne porte pas la mention « à renouveler », demandez à votre pharmacien de consulter l'historique de vos remboursements.



**Votre médicament est habituellement dispensé en pharmacie hospitalière et vous ne pouvez pas vous déplacer?**

Votre pharmacien de ville a la possibilité de vous donner votre traitement



Si vous ne voulez pas, ou ne pouvez pas vous déplacer, votre pharmacien peut vous livrer à domicile. Pour plus d'information, contactez par téléphone votre pharmacie la plus proche

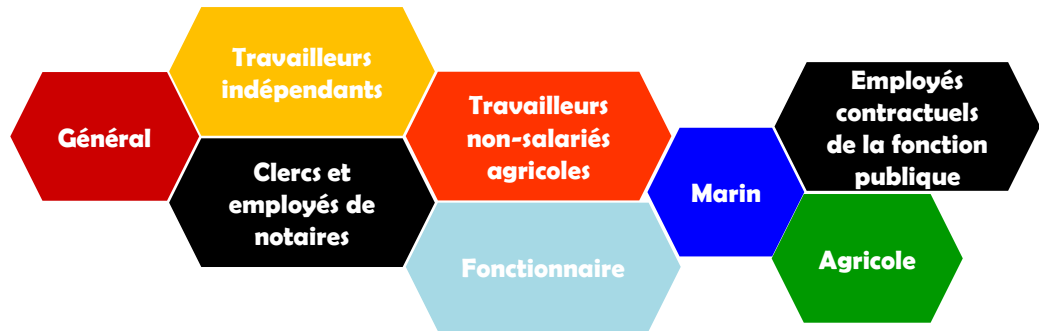


Tout sur tout

# Je ne peux plus travailler à cause du Coronavirus

**J'ai un enfant de moins de 16 ans à domicile**  
*sans condition d'âge s'il est atteint d'un handicap*  
**et je ne peux ni le faire garder, ni faire du télétravail,**  
**Comment vais-je être rémunéré ?**

Vous avez droit à un arrêt de travail si vous relevez du régime :



Vous devez vous signaler à votre employeur qui fera une déclaration à l'Assurance maladie



Vous aurez droit à des indemnités journalières dès le premier jour d'arrêt sans jour de carence



Aucune condition administrative d'ouverture de droits n'est requise pour bénéficier des indemnités journalières.



Les autoentrepreneurs se déclarent directement eux-mêmes sur la plateforme dédiée pour bénéficier d'indemnités journalières, [le lien ICI](#)



Les indemnités journalières peuvent être versées pendant toute la durée de fermeture de l'établissement scolaire.



L'arrêt de travail peut être fractionné et pris par les 2 parents en alternance **mais pas simultanément**, vous devrez donc fournir une attestation à votre employeur indiquant que l'autre parent ne sollicite pas d'arrêt pour la même période.

Pour plus d'informations



Tout sur tout

# Je ne peux plus travailler à cause du Coronavirus

## Je suis malade (symptômes du coronavirus ou autre maladie) et j'ai une prescription d'arrêt de travail

Je serai remboursé normalement si je rentre dans les conditions normalement applicables, [le lien ICI](#)

Si je fais parti des personnes à risque (Fiche 2) voici [le lien ICI](#)

## J'ai été en contact rapproché avec une personne contrôlée positive au Coronavirus. Je suis tenu de rester à domicile et ne peux donc plus aller travailler, comment vais-je être indemnisée ?



Je peux bénéficier d'un arrêt de travail dérogatoire



Il est fait par le médecin de l'Agence Régionale de Santé de ma région et transmis à mon employeur



Cet arrêt permet de bénéficier d'indemnités journalières dès le premier jour d'arrêt et sans conditions administratives d'ouverture de droit préalables, comme pour les personnes gardant leur enfant à domicile



Les indemnités journalières sont versées au maximum pendant 20 jours

Plus d'info, [le lien ICI](#)

Tout sur tout

# Je ne peux plus travailler à cause du Coronavirus

## Je suis en chômage partiel à cause du coronavirus, que va-t-il se passer pour moi ?



Votre contrat est suspendu pendant la baisse d'activité ou la fermeture de votre entreprise et c'est votre employeur qui va vous payer vos indemnités



Vous ne pouvez pas vous y opposer



Si vous êtes rémunérés au SMIC (CDD ou CDI) ou si vous êtes en formation, vous recevrez 100% de votre rémunération



Si vous touchez plus que le SMIC, vous allez recevoir une indemnité horaire égale à environ 84% de votre salaire net horaire (*votre employeur peut compléter jusqu'à 100% de votre salaire, mais ce n'est pas obligatoire*)



Toutes les heures chômées sont prises en compte pour le calcul des droits à congés payés



Vous serez payé au même moment que votre salaire en temps normal



Les indépendants ne peuvent pas bénéficier du chômage partiel

Pour plus d'informations



Service-Public.fr  
Le site officiel de l'administration française



Toujours présents !

# Restez acteurs du système de santé !

## Vous êtes tous des Usagers!



Protégez-vous et ne culpabilisez pas si vous souhaitez faire plus



Informez-vous, sur le site internet de France Assos Santé, [ICI](#)



Témoignez, auprès de [France Assos Santé PACA](#) et de [Santé Infos Droits](#)

## En grande majorité des Bénévoles associatifs:



Diffusez cette information



Gardez le contact avec votre association



Préparez-vous, approfondissez vos connaissances, formez-vous :



Formation à distance des associations adhérentes à France Assos santé : plusieurs modules à disposition, [ICI](#)



Fiches pratiques, dossiers et notes



Inscrivez-vous à nos prochaines formations, elles reprendront nécessairement !



Prenez des notes sur la situation et votre territoire en situation de crise sanitaire

## Et plusieurs d'entre vous sont des Représentants des usagers!



### Vous et l'établissement



Dans l'immédiat, une prise de contact suffit (remerciement, soutien, bienveillance, ...) ... aucune inquiétude si pas de réponse !



RU en GHT ? avec les autres RU contactez l'établissement support, c'est l'occasion d'amorcer un travail commun



La CDU se fait discrète mais ne disparaît pas

### Se positionner en tant que RU : pourquoi et comment agir?



#### Ai-je une place, un rôle à jouer actuellement ?

OUI, vous êtes un lien entre l'établissement et la société pour:

- Eviter les ruptures des droits, le renoncement ou report de soins
- Apporter une réflexion de terrain sur les questionnements éthique
- Maintenir l'ouverture sur l'extérieur de l'établissement



**Attention ! Inutile aujourd'hui de questionner sur d'autres aspects : installation des CDU, prochaines réunions, mise à disposition de masques... On le fera plus tard !**

### Agissez en fonction de la situation de l'établissement !



#### Pour l'instant, tout va bien.

- ✓ Contactez le responsable qualité pour échanger sur le travail fait, les avancées réalisées, les obstacles surmontés, voir envisager une CDU exceptionnelle en visio ou conférence téléphonique
- ✓ Faites lui des propositions:
  - Mettre en place un numéro : les proches ont besoin d'avoir des nouvelles des patients injoignables.
  - Participer aux comités d'éthique
  - Repérer les actions pouvant rendre service à l'utilisateur (liste des n° d'écoute de la région ...)
- ✓ Vos atouts de RU: prise de recul, soutien



#### C'est sous tension!

- ✓ Vous avez toute la légitimité d'être informés et de poser des questions au nom des usagers ... mais patience et vigilance sont de rigueur!
- ✓ Dites au responsable qualité qu'avec des infos: vous pourrez mieux expliquer aux usagers ce qu'il se passe, et faire le relai avec le reste de la société
- ✓ Vos atouts de RU: observation, relais, préparation du retour à la normale



### Vous êtes RU président de CDU?

Contactez l'établissement et les autres RU pour décider :

- Des modalités d'information sur la vie de l'établissement, ses progrès, ses difficultés
- D'un mode de transmission des plaintes et réclamations à l'ensemble des membres, et de la manière de les traiter durant la période de confinement.
- De l'élaboration du rapport d'activités de la Commission des usagers, et des modalités de sa validation par l'ensemble des membres de la Commission. Certains RU nous ont fait remonter des difficultés en la matière



### Vous et les autres RU ?



Contactez, échangez avec les autres RU

*(tous les moyens sont bons, groupe WhatsApp, Skype, liste mail)*



Organisez-vous entre RU , évitez de surcharger inutilement l'établissement : limitez les appels, listez ensemble les points à aborder, faites des retours aux autres RU.

### Observez, soyez attentifs et vigilants :

Complétez:



• votre « Carnet de route » **ICI** transmis lors de la formation de base obligatoire « RU en avant »

• la Fiche Boîte à outils du RU n° 3 « Mieux connaître mon établissement : les données clés » **ICI**



### « Gardez le cap » avec ces 5 principes d'action pour la démocratie en santé en état d'urgence



Agir et participer ensemble



Accéder aux soins et à la santé pour tous



Savoir et choisir



Prévenir, améliorer et réparer les dysfonctionnements



Défendre la sécurité la sécurité des patients et la qualité des soins





**Santé Info Droit – 01 53 62 40 30**

Ligne d'information et d'orientation sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.

*Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h*

*Mardi et jeudi : 14h-20h*

[www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)

**Comité de rédaction & Conception graphique**  
FranceAssos Santé PACA

**Illustration et photographies**  
FranceAssos Santé PACA



**TransHépaté**



**France Assos Santé PACA**

31 TER, Chemin de Brunet 13 090 AIX-EN-PROVENCE

Tél. : 04 86 91 09 25 Mail : [paca@france-assos-sante.org](mailto:paca@france-assos-sante.org)

Site : [paca.france-assos-sante.org](http://paca.france-assos-sante.org) Facebook : FranceAssosSantéPACA

Mise à jour le 24/03/2020