

NUMÉRO 8 | MAI - AOÛT 2022

# La R.U.brique

LA REVUE DE FRANCE ASSOS SANTÉ PACA

## LES ETATS GÉNÉRAUX DES R.U. LE RETOUR!

L'ÉVÉNEMENT PHARE DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS REVIENT  
À SAINT-RAPHAËL EN JUIN !

# Le Sommaire

- 03 L'édito du bureau
- 04 L'actualité au national
- 06 L'actualité en Région
- 08 Les dates à retenir
- 09 L'actualité juridique et réglementaire
- 11 Les élections FAS 2022
- 12 La parole du RU
- 15 La parole des usagers
- 16 Les Etats généraux des R.U. le retour!
- 19 La revue de presse



# L'édito du bureau

## **Une année qui a débuté sur les chapeaux de roues avec un engagement important !**

Nous venons de passer un premier trimestre riche en événements et actions, en lien avec les 20 ans de la loi Kouchner et la Journée Européenne des Droits en Santé.

Nous vous avons proposé des matinées débat, des podcasts, des micros-trottoirs, des outils,... pour faire vivre les droits en santé dans notre région.

Nous avons encore beaucoup à faire car les droits en santé sont encore trop peu connus et nous avons tous ensemble un rôle à jouer !

Le deuxième trimestre qui s'ouvre à nous va être riche en retrouvailles !

En effet, les Etats Généraux des Représentants des Usagers reviennent en Juin à Saint-Raphaël.

L'occasion de nous retrouver et d'aborder ensemble de nouvelles façons de représenter les usagers du système de santé.

Le nouveau Comité Régional et le nouveau Bureau de France Assos Santé PACA vous souhaitent une bonne lecture, et nous espérons que notre format vous plaira toujours autant.

# L'actualité au national

## 20 propositions pour l'avenir du système de santé



A l'aube d'une année électorale majeure, France Assos Santé s'invite dans le débat. Après deux ans de pandémie, une évidence s'impose : la voix des usagers du système de santé doit être mieux prise en compte.

La santé est l'affaire de tous. Pour France Assos Santé, il est urgent de refonder le modèle français d'accès à la santé et de permettre à chacun de devenir acteur de sa santé au sein d'un système solidaire et humaniste.

### POURQUOI CES PROPOSITIONS ?

Pour notre santé, nous avons malheureusement, au fil des années, perdu de vue l'essentiel : ce qui fait ciment dans notre société, les valeurs communes qui unissent les citoyens engagés pour leur santé : Liberté, Egalité, Fraternité.

La Liberté en santé ? Elle passe par une émancipation de chacun grâce à l'éducation à la santé.

L'Egalité en santé ? Elle exige un accès équitable et juste au système de santé.

La Fraternité en santé ? Elle appelle un système de santé profondément humaniste et solidaire.

### DANS QUEL BUT ?

Il est indispensable de réinvestir ces valeurs et d'unir les citoyens pour refonder ensemble le système de santé et permettre à chacun de devenir acteur de sa santé en :

- Garantissant un accès équitable aux soins partout et pour tous
- Favorisant la promotion de la santé et la prévention dès le plus jeune âge et tout au long de la vie

Des milliers de représentants des usagers issus des associations agréées de santé membres de France Assos Santé ont élaboré ces propositions concrètes pour l'avenir de notre système de santé, basées sur des constats de terrain et un dialogue permanent avec les patients, les professionnels de santé et les pouvoirs publics.

**Liberté**  
en santé

**Egalité**  
en santé

**Fraternité**  
en santé

# Liberté en santé.

## Liberté par l'éducation pour des choix éclairés

Permettre à chacun dès le plus jeune âge d'adopter les bonnes pratiques pour entretenir son capital santé.

Lutter contre les fausses informations et donner à chacun la possibilité de se faire sa propre opinion sur les sujets de santé.

Rendre chacun acteur de sa santé, notamment en élargissant l'étiquetage Nutriscore à tous les produits (risques et bénéfiques).

Instaurer une taxe « santé » sur les produits nocifs pour la santé afin de permettre de diminuer leur consommation, en mettant notamment en place pour l'alcool un prix minimum par unité.

## Liberté de participer

Développer les bonnes pratiques des professionnels de santé en recueillant l'avis des patients sur la qualité et continuité des soins, les parcours de soins (médecin traitant, examens médicaux...), les prescriptions (effets indésirables) le comportement des professionnels de santé (écoute, compréhension, explications).

Evaluer les effets des politiques publiques sur la santé de la population (habitat, énergie, transports, urbanisme...) et les rendre publics afin que chacun puisse agir.

## Liberté d'accès en responsabilité

Offrir des consultations de prévention gratuites en santé physique et mentale aux moments clés de la vie pour prévenir les risques de santé spécifiques à chaque personne.

Privilégier une rémunération des professionnels de santé au forfait plutôt qu'à l'acte, accompagnée d'une évaluation, pour favoriser l'accès aux soins de qualité et lutter contre les soins inutiles.

# Egalité en santé.

## Egalité des droits

Instaurer un régime unique de sécurité sociale qui prenne en charge à 100% toutes les dépenses de santé, sans diminution du panier de soins et avec suppression des dépassements d'honoraires.

## Egalité des territoires

Garantir à chacun l'accès aux soins et la continuité des soins en proximité, 24h/24, sur tout le territoire, en développant de nouveaux lieux de santé pluridisciplinaires : installation et collaboration de médecins généralistes et spécialistes, d'infirmières, de kinés, de dentistes...

Réguler la répartition de tous les professionnels de santé sur l'ensemble du territoire par une contrainte d'installation dans les zones sous-dotées, en fonction des besoins de la population.

Développer et garantir les moyens de l'hôpital public pour qu'il puisse assurer l'ensemble de ses missions : l'accès et la continuité des soins pour tous, l'accompagnement, la prévention, la formation, la recherche et l'enseignement.

## Egalité d'accès

Lutter contre les pénuries de médicaments en favorisant le développement de la fabrication en France et dans l'Union Européenne ; en passant de 2 à 4 mois de couverture des besoins pour les médicaments à intérêt thérapeutique majeur et en veillant au respect de l'obligation des laboratoires pharmaceutiques de constituer des stocks de sécurité.

Garantir à chacun l'accès à une offre de soins palliatifs sur l'ensemble du territoire, quel que soit le lieu de vie (domicile, EHPAD, hôpital).

# Fraternité en santé.

## Fraternité dans les parcours

Instaurer un « référent parcours » pour accompagner les personnes dont les parcours de vie et de santé sont particulièrement complexes et qui pourrait assurer le lien et la coordination avec les professionnels de santé, les professionnels du social, le patient et ses proches.

Développer l'intervention de patients partenaires auprès des personnes malades dans les services de santé (facultés, établissements de santé, recherche etc.), en partenariat avec les professionnels de santé et dans un cadre sécurisé (formation, évaluation).

## Fraternité entre générations

Garantir par un financement solidaire la prise en charge de la limitation d'autonomie quels que soient l'âge et le lieu de vie.

Rapprocher les professionnels de santé des populations éloignées des soins et/ou à mobilité réduite en généralisant les permanences médicales et les équipes de soins mobiles.

## Fraternité d'accès

Développer les usages du numérique en santé et proposer un accompagnement humain à l'utilisation des outils numériques ainsi qu'une alternative physique systématique pour faciliter l'accès à tous les services de santé (sécurité sociale, hôpitaux, lieux de soins...).

Favoriser l'accès rapide à l'innovation thérapeutique en permettant aux patients de bénéficier de traitements appropriés en toute sécurité.

POUR EN SAVOIR +



# tousunispournotresanté

# L'actualité en Région PACA

## — Bilan des orientations stratégiques

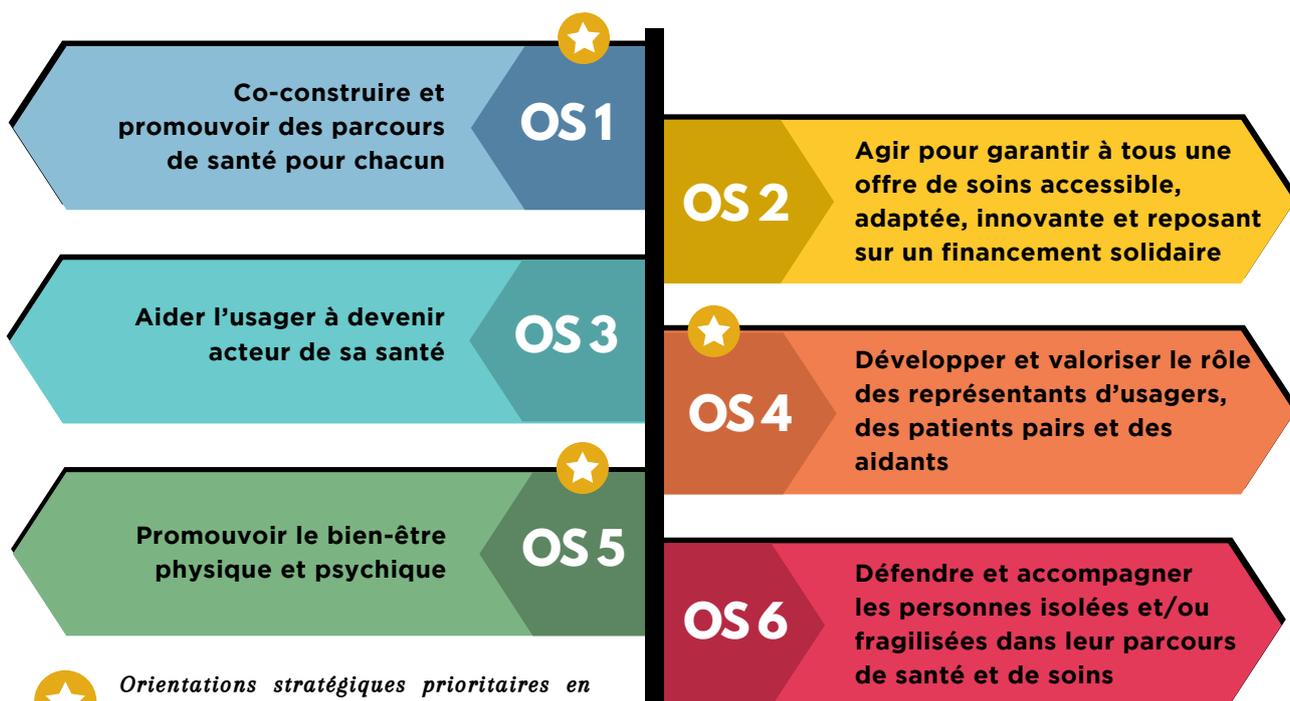
En complément de nos missions, nos statuts prévoient la définition d'une stratégie nationale pour notre Union, des travaux ont donc été lancés en ce sens dès le début de l'année 2018.

L'objectif de la démarche était de définir des thèmes d'action répondant au mieux aux besoins et aux réalités de l'ensemble des associations et des délégations régionales pour les 4 prochaines années. Pour ce faire, une méthodologie de travail structurée autour de plusieurs étapes et impliquant l'ensemble des parties prenantes a été définie.

Au sein de la région PACA, la mise en place de la délégation s'est effectuée progressivement en 2018 avec en décembre, le lancement d'un sondage des attentes et des idées des associations agréées et/ou adhérentes. Trente répondants ont participé au sondage permettant de nourrir le débat en région et d'alimenter le séminaire.

Le 18 janvier 2019 s'est déroulé le séminaire régional sur une journée de travail où 13 associations se sont rassemblées. Lors de cette journée, les bénévoles ont travaillé à partir des orientations nationales d'une part, mais également des actions possibles issues du Plan Régional de Santé 2 (PRS) de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

### LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES



*Orientations stratégiques prioritaires en PACA (Séminaire janvier 2019)*

# Bilan de nos OS

## — Sommes-nous allés assez loin ?

### **Pour l'Orientation Stratégique N°1,**

nous devons continuer à développer la communication auprès des RU sur les Dispositifs d'Appuis à la Coordination (DAC), suivre une veille sur les DAC de la région PACA et animer le réseau des RU/RA en DAC.

Nous devons également continuer à vérifier la bonne information des usagers sur le Forfait Patient Urgence (CF. Rubrique #7), mettre en place une veille concernant le renoncement aux soins, veiller à ce que le paiement du FPU ne soit pas fait en avance, être vigilant à la mise en place d'un service de pré-urgence sur le territoire.

### **Pour l'Orientation Stratégique N°2,**

nous devons rester en veille sur les thématiques des ruptures de parcours ; des refus des professionnels (discriminatoires, CMU, Handicap...) ; des restes à charge, des comités d'éthique.

### **Pour l'Orientation Stratégique N°3,**

nous allons continuer notre travail sur Mon Espace Santé, sur le numérique en santé en général (zones blanche, accès, etc...). Nous souhaiterions mener plus d'enquêtes grand public, et auprès des associations.

Nous voudrions informer les usagers et les RU sur diverses thématiques (les nouvelles organisations, évolution de la mise en place de l'éducation thérapeutique du patient, thème du patient traceur avec les RU et les Patients Experts, la qualité de l'information donnée au patient).

### **Pour l'Orientation Stratégique N°4,**

nous aborderons l'expérience patient, nous travaillerons sur la question des aidants avec le CREAM, nous continuerons le travail réalisé pour plus de visibilité des RU.

### **Pour les Orientations Stratégiques 5 et 6,**

nous sommes allés assez loin.

*Vous souhaitez lire notre évaluation complète ?*



[Téléchargez notre guide !](#)

# A vos agendas !

## Les dates à retenir

Groupe d'analyse  
de pratiques  
en visio

25  
mai

Webinaire

« RU - INS, retour  
après un an » avec le  
GRIVES PACA

Questionnaire  
Recueil des besoins  
en formation\*

*\*Lien disponible en  
avant-première*

à partir du  
01  
juin

Webinaire

"RU et certification :  
agir pour la qualité  
des soins"

Etats Généraux  
des RU  
sur les nouvelles  
formes d'engagement  
patients  
à Saint-Raphaël

14  
juin

Groupe d'analyse  
de pratiques  
en visio

21  
juin

Webinaire  
« Recueil des besoins  
en formation -  
Horizon 2023 »

30  
juin

*Intéressé par un événement ?*

*Cliquez sur la date !*

# L'actualité juridique & réglementaire

## Fiches Santé Info Droits Pratiques

France Assos Santé a récemment publié trois nouvelles fiches venant agrandir la collection «Santé Info Droits Pratique» sur des sujets liés aux droits des malades et à la Sécurité sociale. Découvrez-les ci-dessous :

### A.14.2 LE TÉLÉSOIN

Après les fiches « [La télémédecine](#) » et « [La téléconsultation](#) », la fiche « [Le télésoin](#) » vient compléter la thématique. Cet acte correspond à une « pratique de soins à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Il met en rapport un patient avec un ou plusieurs pharmaciens ou auxiliaires médicaux dans l'exercice de leurs compétences ». La crise sanitaire a multiplié le recours à la télémédecine. Cette nouvelle fiche explique aux usagers les principes du télésoin : qui peut le pratiquer, dans quelles conditions, et comment se déroule, par étapes, cet acte médical. Lisez-là sans attendre !



### C.2.3 LE 100 % SANTÉ : LA PRISE EN CHARGE INTÉGRALE DES LUNETTES, PROTHÈSES DENTAIRES ET AIDES AUDITIVES



Cette [nouvelle fiche](#) traite d'un sujet d'actualité : la réforme 100% Santé visant la prise en charge intégrale des frais de santé sur les lunettes, les prothèses dentaires et les prothèses auditives. Très attendue, car elle allège le budget santé des usagers, cette réforme a débuté, dès janvier 2019, par des tarifs plafonnés mais la prise en charge à 100 % s'est mise en place progressivement à partir de janvier 2020 avec les couronnes dentaires et les lunettes, puis les dentiers et enfin, les prothèses auditives depuis janvier 2021. Dans cette fiche, on vous explique tout : les modalités de prise en charge, les obligations des professionnels de santé, sur chacun des trois volets - optique, dentaire et audioprothèse. Lisez-là sans attendre !

## C.9.6 LA PRISE EN CHARGE DES CURES THERMALES

Cette [fiche](#) lève le voile sur un sujet moins connu du grand public : la prise en charge des cures thermales par l'Assurance maladie obligatoire. La France compte aujourd'hui plus d'une centaine d'établissements thermaux. Le thermalisme ne doit pas être confondu avec la thalassothérapie qui est considérée comme une activité de bien-être. La finalité curative des cures thermales est reconnue par la Sécurité sociale et fait l'objet, dans ce contexte, d'une prise en charge financière. Comment faire la demande, pour quelles pathologies peut-on se faire prescrire une cure thermale, cette fiche explore les conditions, modalités et niveaux de prise en charge de ce soin. Lisez-là sans attendre !



*Pour rappel,*

Pour rappel, une collection de 88 fiches « Santé Info Droits pratique » est mise à votre disposition. Elles abordent des sujets variés, choisis à partir des thématiques des appels qui suscitent le plus de questions sur la ligne d'informations juridiques et sociales Santé Info Droits, mais aussi des nouveautés pour les patients et les usagers du système de santé. Ces fiches sont réactualisées régulièrement.

*Intéressé par les fiches ?*



Consultez-les sur  
notre site internet !



# Les élections de FAS

Les élections au sein de France Assos Santé PACA ont eu lieu le 24 avril 2022 lors de l'Assemblée Régionale à Aix-en-Provence.

Nous sommes heureux de vous présenter le nouveau bureau :



**Michèle  
TCHIBOUDJIAN**  
Présidente  
LLCC - Collège 1



**Marie Laure  
LUMEDILUNA**  
Vice Présidente  
AFD - Collège 1



**Guy  
REY**  
Vice Président  
FNAR - Collège 2



**Jean-Yves  
MAQUET**  
UNAFAM  
Collège 3



**Bernard  
HAVERBEKE**  
France Alzheimer  
Collège 3



**Gérald  
VAUDEY**  
URAF  
Collège 4



**Serge  
CONSOLINO**  
CLCV  
Collège 5



**Gérard  
GLÄNTZLEN**  
AVIAM  
Collège 7

*Découvrez le Comité Régional*

[En cliquant ici !](#)

# La parole de RU

## — En C.P.A.M ou CCSS\*

\*Caisse Commune de Sécurité Sociale  
(fusion de la CAF et CPAM en milieu rural)

### Etre Représentants des Usagers en CPAM ou CCSS...

#### *A quoi ça sert ?*

Le Conseil de la caisse primaire d'assurance-maladie décline dans chaque département les orientations et politiques générales de la caisse nationale : la gestion des droits à la protection sociale, les remboursements de soins, le paiement des indemnités journalières... Il définit l'action sociale de la caisse, et notamment les aides financières aux particuliers et aux associations. Le conseil donne un cap, contrôle la route, et approuve les budgets. Le conseil donne des orientations, s'assure de leur mise en œuvre et les évalue, et approuve les budgets.

#### *Pourquoi c'est important pour les usagers en général ?*

Le RU en CPAM ou CCSS est une vigie en matière d'accès aux soins : accès économique, mais pas seulement (déserts médicaux ou cabinets inaccessibles, refus de soins, dépassements d'honoraires, facturations abusives...). La caisse mène des actions de prévention et de promotion de la santé, auxquelles il faut être associé, pour qu'elles atteignent leur but.

Dans des commissions spéciales, le RU peut traiter :

- Des litiges entre les assurés et la CPAM, en général des refus de prise en charge. D'où l'importance d'y faire entendre la voix de l'utilisateur !
- Des pénalités à infliger à des professionnels et des assurés ne respectant pas certains engagements.
- Les demandes d'assurés dans une situation rendue difficile par leur état de santé (maladie, accident du travail, handicap, invalidité), pour faire face à leurs dépenses imprévues.
- Et aussi dialoguer avec les professionnels de santé (médecins, infirmiers, kinés..)

### Interview de quatre RU en CPAM / CCSS

#### 2 RU qui ont renouvelé leur mandat



Mme Fisson



Mme Duroc



Mme El Jaouadi



M. Plautivet

#### 2 RU pour qui c'est le 1er mandat

*Intéressé pour être RU en CPAM ?* Contactez-nous !



Mme Fisson Maria-Jeresa

RU EN CPAM 06

### DEPUIS QUAND EST-VOUS R.U EN CPAM ?

J'ai été nommée à la CPAM 06 en novembre 2008, à 1 mois de la fin de mandature,

### POUR VOUS ÊTRE R.U EN CPAM C'EST QUOI ?

Être R.U en CPAM c'est d'abord pour moi une représentation de toute la population, que je constate hélas très politisé dans ce département.

Le R.U défend les droits des usagers au sein des différentes commissions.

J'ai été désignée à la commission des aides financières, à la commission de l'action sociale et à la commission de gestion des risques. Au sein de ces commissions, nous nous prononçons par exemple sur le vote d'aides financières pour des personnes se trouvant en difficulté, soit pour un accident de travail, ou d'une maladie, ou pour l'accès à la complémentaire C2S. Y sont fixés des barèmes, votés des subventions aux associations, etc...

Le R.U en CPAM signale aussi des dysfonctionnements que les usagers ou nous-

même avons pu constater. Ou encore pour contester des décisions qui semblent aller contre de l'intérêt de l'assuré.

### QUELLE À ÉTÉ VOTRE MOTIVATION POUR VOULOIR RENOUELER VOTRE MANDAT ?

J'ai demandé le renouvellement de mon mandat afin de continuer à faire évoluer la représentation des associations en CPAM. J'ai eu l'opportunité de pouvoir le faire, et cela me permet de suivre un travail commencé tout au long de ces années.

Il a été difficile de faire entendre notre voix face à la prépondérance des syndicats, qui nous perçoivent secrètement comme des concurrents. Mais nous y avons gagné petit à petit de la reconnaissance.

Je voudrais partir avec la satisfaction, que peut-être cette année, nous pourrions être élus à la CRA (Commission de Recours Amiable)... Bref, pour continuer à gagner de la reconnaissance pour les R.U des associations en CPAM.



Mme Duroc Catherine

RU EN CPAM-CCSS 05  
DEPUIS 2005

### POUR VOUS ÊTRE R.U EN CPAM C'EST QUOI ?

Pour moi, être RU en CPAM, c'est porter la voix des usagers de l'assurance-maladie en conseil d'administration ou commission et ainsi les défendre. La sécurité sociale a été créée à destination des usagers du système de santé, pour les aider dans la prise en charge des soins. Donc, les usagers ont leur mot à dire dans son fonctionnement, et doivent participer aux décisions concernant la CPAM. Pour que ce système reste au plus proche des besoins des usagers.

### QUELLE À ÉTÉ VOTRE MOTIVATION POUR VOULOIR RENOUELER VOTRE MANDAT ?

J'ai renouvelé mon mandat, car je suis toujours aussi motivée à être RU, d'autant plus, dans mon département 05 où la CCSS vient d'être mise en place. Cela demande d'être vigilant quant à son application au service des usagers, c'est aussi une expérience intéressante à côtoyer. Par ailleurs, je reste passionnée par tout ce qui touche au patient et à la santé.



Mme El Jaouadi Dalila

RU EN CPAM 13

### POUR VOUS ÊTRE R.U EN CPAM C'EST QUOI?

Etre RU en CPAM, c'est être au cœur de la matrice pour défendre les droits des usagers, notamment des plus fragiles d'entre nous, « les invisibles », les plus éloignés de l'offre de soins. Etre RU en CPAM, c'est m'assurer que l'intérêt de l'utilisateur soit au cœur de chaque prise de décision en réunion, commission, groupe de travail.

### QUELLE A ÉTÉ VOTRE MOTIVATION POUR VOULOIR DEVENIR RU EN CPAM ?

Avec sérénité et surtout curiosité, j'ai hâte de connaître et de décortiquer les rouages de cette « grosse machine » que représente la CPAM.

Ma position est très claire, mes valeurs me portent et l'utilisateur est ma priorité.

### QUELLE A ÉTÉ VOTRE MOTIVATION POUR VOULOIR DEVENIR RU EN CPAM ?

Fonctionnaire territorial depuis de nombreuses années, j'ai le service public et le sens de l'intérêt général chevillés au corps. J'ai à cœur tant au niveau professionnel que dans mon engagement associatif de m'assurer que l'utilisateur, le patient ou l'adhérent soit traité de manière équitable. Je suis engagée et impliquée dans de nombreuses associations au sein de ma commune et je m'efforce d'être utile.

Ma motivation s'inscrit dans la continuité de mon engagement associatif en tant que RU à la Commission locale des usagers de l'hôpital Nord.



M. Plantivet Thierry

RU EN CPAM 04

### POUR VOUS ÊTRE R.U EN CPAM C'EST QUOI?

Être RU en CPAM, c'est participer de l'intérieur aux différentes commissions qui font le fonctionnement de la CPAM et que les usagers ne connaissent ou n'imaginent pas. C'est participer à la vie d'un organisme que pratiquement tout le monde utilise sans en connaître qu'une chose: le DÉFICIT DE LA CPAM.

### QUELLE A ÉTÉ VOTRE MOTIVATION POUR VOULOIR DEVENIR RU EN CPAM ?

Ma motivation, c'est la participation pour mieux comprendre la complexité de la CPAM et entrer dans ce monde relativement obscur qui est un monde d'excellence et qui persiste à aider chaque Français ou personne installée en France, et tout cela malgré les difficultés financières de cet organisme.

### QUELLE A ÉTÉ VOTRE MOTIVATION POUR VOULOIR DEVENIR RU EN CPAM ?

Je pense que ma prise de mandat ne sera pas simple malgré la présence des organismes comme France Assos Santé, mais pour moi c'est un challenge surtout que je souffre d'une maladie neuromusculaire, et je sais que mes connaissances du monde de la santé (je suis un ancien cadre de santé) ainsi que mon début de fonction en tant que RU en centre de rééducation vont m'aider à assumer mon Rôle. Peut-être à bientôt pour une autre petite interview après quelque temps en fonction car je pense que chacun d'entre nous (RU) peut participer à ce rôle et répondre présent pour porter la voix de France Assos Santé dans tous ces organismes.

# La Parole des usagers

## — Retours sur le Micro-trottoir

A l'occasion des 20 ans de la loi Kouchner, le 4 Mars 2022, l'équipe de France Assos Santé PACA est partie dans la Région, à l'écoute des habitants d'Avignon, Marseille et Nice.

### C'EST QUOI UN MICRO-TROTTOIR ?

Le micro-trottoir est une technique journalistique qui consiste à interroger des personnes dans la rue, pour leur poser une question et collecter leur opinion spontanée sur un sujet, ici les 20 ans de la loi Kouchner.

### DANS QUEL BUT ?

Il est indispensable pour nous tous de connaître le niveau d'information qu'ont les usagers sur leurs droits en santé afin de pouvoir adapter nos actions et notre communication.

L'idée de ce micro-trottoir était de leur poser 4 questions simples :

- **Pour vous, c'est quoi les droits en santé ?**
- **Pourriez-vous en citer ?**
- **Que pensez-vous du niveau d'information avant un soin, un acte médical, une intervention ?**
- **Savez-vous récupérer votre dossier médical ?**

### QUELS RETOURS ?

Nous avons pu voir que les habitants de notre région ne connaissaient pas forcément leurs droits en santé.

Les plus connus selon eux sont l'accès au soin, le respect de la dignité, la liberté de choix, le droit à l'information, l'accessibilité, le consentement éclairé ou encore le droit à la parole. Mais il y en a bien d'autres qu'ils n'ont pas cités (droit à la prévention, au respect du temps des patients, au respect des normes de qualité, à la sécurité, à l'innovation, de ne pas souffrir inutilement, au traitement personnalisé, de réclamation, à être dédommagé).

Le niveau d'information dépend vraiment du professionnel de santé qu'ils ont pu consulter. Ils ont parfois "peur" de poser des questions, n'osent pas ou pensent que les documents proposés sont suffisants.

Concernant le dossier médical, la majorité des habitants connaissent le dossier médical mais très peu d'entre eux savent comment le récupérer concrètement. Il y a un très gros travail d'information à mener à ce niveau.

*Intéressé par les micro-trottoirs ? [Cliquez ici pour les voir](#)*

# LES ETATS GÉNÉRAUX DES R.U. LE RETOUR!

Les Etats généraux des Représentants des Usagers sont une institution dans notre région. Préparez-vous, ils sont de retour ! Nous initions dans un nouveau lieu, cette tradition autour d'un sujet d'actualité : Les nouvelles formes d'engagement patients.

# Le grand retour des Etats Généraux des R.U.

Chaque année, nous organisons les Etats Généraux des Représentants des Usagers, événement phare en PACA. Malheureusement, la pandémie de COVID-19 a stoppé cette belle dynamique que nous avons souhaité reprendre sur une thématique riche en sens...

Les Etats généraux des Représentants des Usagers sont une institution dans notre région.

Ils ont été initiés du temps du Collectif Inter-associatif sur la Santé (CISS PACA) et nous avons repris le flambeau en 2019 lorsque France Assos Santé a été lancé.

Nous vous avons proposé le 24 juin 2019 une journée sur la thématique : « En route vers 2022 : La « R.U.volution » d'un acteur de la démocratie en santé pour tous ».

À cette occasion, nous vous avons reçu ainsi que les acteurs associatifs et les professionnels sur la magique Presqu'île de Giens, afin d'aborder ensemble des sujets d'actualité, mais pas seulement...

Cette journée a eu pour but de travailler ensemble sur des projets que France Assos Santé PACA a pu mener dans les mois et années qui ont suivi...

Pour lire ou relire les actes de la journée de 2019, [cliquez ici](#).

Nouvelle année, nouveau Comité Régional et nouveau bureau, nous vous proposons le retour des Etats Généraux des R.U. !

**Nous vous donnons rendez-vous le :**

**14 juin 2022**

**au Palais des Congrès de Saint-Raphaël.**

Nous initions dans un nouveau lieu, cette tradition autour d'un sujet d'actualité :

**Les nouvelles formes d'engagement patients.**



## **France Assos Santé se lance dans le mouvement de l'expérience patient !**

Nous avons besoin de ce changement de perspective : les interactions des patients avec le système de santé Français sont parfois difficiles.

France Assos et le CISS auparavant se sont battus pour la défense des droits et le travail sur l'expérience patient, c'est en quelque sorte poursuivre ce combat : écouter le patient, ce qu'il a à dire, ce qu'il ressent lorsqu'il rencontre une structure de santé, c'est tout aussi important que la défense de ses droits fondamentaux.

On voit d'ailleurs bien que les marges de progrès sont énormes par exemple sur les consultations d'annonce d'une maladie grave, sur la coordination des informations entre les professionnels, la complexité administrative subie par les patients, etc.

Tout le monde y gagne : la structure qui soigne, les personnes qui soignent et ceux qui se font soigner !

### **Quel rôle les représentants des usagers peuvent-ils jouer dans le développement de l'expérience patient ?**

Chaque RU peut s'impliquer selon ses souhaits et ses disponibilités dans le travail sur l'expérience patient.

Les représentants des usagers ne sont pas seuls ! Ils s'investissent dans l'expérience patient en coopération avec les membres de la Commission des usagers et les autres usagers qui sont dans l'établissement : patients partenaires, représentants d'association de patients ou de familles, etc.

On peut enfin distinguer 3 grandes missions :

- Promouvoir l'expérience patient dans l'établissement auprès des différents acteurs (soignants, administratifs patients etc.) ;
- Observer, accompagner, analyser l'expérience patient avec des outils qu'il utilise classiquement comme les plaintes et réclamations ;
- Prendre part au suivi et à l'évaluation des actions mises en œuvre.



*L'expérience patient, c'est tout ce que je vis pendant mon parcours de santé*

**Vous souhaitez participer aux Etats Généraux ?**

*Inscrivez-vous vite !*



# La revue de presse

« TOUS UNIS POUR NOTRE SANTÉ » : FRANCE ASSOS SANTÉ PRÉSENTE SES 20 PROPOSITIONS POUR AMÉLIORER LE SYSTÈME DE SANTÉ ET PERMETTRE À CHACUN D'ÊTRE ACTEUR DE SA SANTÉ

11 janvier 2022

À l'aube d'une année électorale majeure et alors que la crise sanitaire frappe toujours durement notre pays, France Assos Santé s'invite dans le débat. Après deux ans de pandémie, une évidence s'impose : la voix des usagers du système de santé doit être mieux prise en compte. La santé est l'affaire de tous. Pour France Assos Santé, il est urgent de refonder le modèle français d'accès à la santé et de permettre à chacun de devenir acteur de sa santé ...

[Lire l'intégralité du communiqué en ligne](#)



ALERTE SUR LES EHPAD ! L'ÉTAT DOIT PRENDRE SES RESPONSABILITÉS

28 janvier 2022

Le « système Orpée » dénoncé par Victor Castanet, quelques mois après les dérives du groupe Korian pendant les premiers mois de la pandémie du Covid-19, vient confirmer et alimenter les signalements de maltraitance dans certains établissements accueillant des personnes âgées ou en situation de handicap. Il renforce encore notre indignation et notre volonté d'introduire enfin la démocratie en santé dans les Conseils de la vie sociale, avec l'apport nécessaire de représentants extérieurs à l'établissement.

[Lire l'intégralité du communiqué en ligne](#)



PUBLICATION DU PLAIDOYER « FAIRE DE MON ESPACE SANTÉ UNE RÉUSSITE COLLECTIVE »

31 janvier 2022

France Assos Santé affiche son ambition de faire de Mon Espace Santé l'outil de la participation citoyenne. D'ici quelques jours, le service en ligne Mon Espace Santé va s'ouvrir, progressivement, à l'ensemble de la population. Cette nouvelle plateforme portée par l'état promet de mettre à disposition de tous les usagers des outils numériques pour mieux gérer leur santé.

[Lire l'intégralité du communiqué en ligne](#)



## LETTRE OUVERTE À EMMANUEL MACRON | ALCOOL ET CANCER : FRANCE ASSOS SANTÉ APPELLE À LA MOBILISATION EN FAVEUR D'UN PLAN DE SANTÉ PUBLIQUE EUROPÉEN AMBITIEUX

01 février 2022

**Monsieur le Président,**

Le Parlement européen porte un plan ambitieux de lutte contre le cancer dont les objectifs sont parfaitement en ligne avec ceux de la stratégie décennale française contre le cancer. Ce plan constitue une part importante du programme Santé de la présidence française du Conseil de l'Union européenne 2022 et nous nous en félicitons.

[Lire l'intégralité du communiqué en ligne](#)



## UNE MOBILISATION HISTORIQUE POUR LE SUCCÈS DE MON ESPACE SANTÉ

11 février 2022

A l'occasion du déploiement national de Mon espace Santé, France Assos Santé participait à la conférence de presse officielle de lancement, aux côtés du Ministre des Solidarités et de la Santé Olivier Véran, du directeur général de la CNAM Thomas Fatôme et de la délégation ministérielle du Numérique en Santé.

[Lire l'intégralité du communiqué en ligne](#)



## APNÉE DU SOMMEIL ET VENTILATION MÉCANIQUE PHILIPS : INFORMER LES USAGERS ET OBJECTIVER LES RISQUES !

15 février 2022

Le 10 juin 2021, l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé (ANSM) a été informée par la société Philips de sa volonté de retirer mondialement certains appareils de ventilation mécanique et de pression positive continue (PPC), suite à l'identification d'un problème de conception de la mousse insonorisante, source d'effets indésirables et de potentiels risques cancérigènes.

[Lire l'intégralité du communiqué en ligne](#)



## ASSURANCE EMPRUNTEUR : FRANCE ASSOS SANTÉ DEMANDE LA MISE EN PLACE D'UN SOCLE MINIMAL DE GARANTIES DANS LES CONTRATS

16 février 2022

A la suite de la suppression par les assemblées du questionnaire de santé pour les assurances emprunteurs, France Assos Santé rappelle la nécessité de garantir une véritable couverture assurantielle aux emprunteurs. L'élargissement de l'accès au crédit immobilier ne doit pas se traduire par une dégradation des garanties des contrats d'assurance emprunteur !

C'est pourquoi France Assos Santé demande la mise en place d'un socle minimal de garanties pour tous les contrats d'assurance emprunteur.

[Lire l'intégralité du communiqué en ligne](#)



## BAROMÈTRE DES DROITS DES PERSONNES MALADES 2022 | LES FRANÇAIS BIEN INFORMÉS SUR LEURS DROITS EN SANTÉ MAIS PAS ASSEZ SUR LEUR DROIT À ÊTRE REPRÉSENTÉS ET DÉFENDUS

03 mars 2022

Comme en 2017, à l'approche des élections présidentielles et législatives, qui coïncident cette année avec les 20 ans de la loi dite « Loi Kouchner » du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, France Assos Santé a souhaité mesurer les connaissances et l'expérience des Français en matière de droits en santé.

[Lire l'intégralité du communiqué en ligne](#)

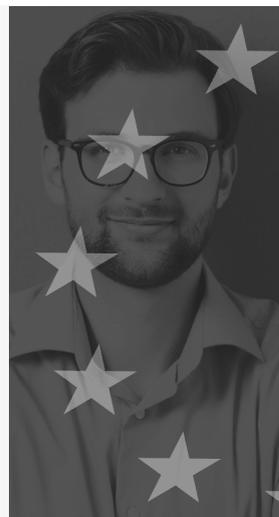


## JOURNÉE EUROPÉENNE 2022 DE VOS DROITS EN SANTÉ (JEDS) : DEVENONS ACTEURS DE NOTRE SANTÉ, CONNAISSONS NOS DROITS !

14 mars 2022

A l'occasion de la « Journée européenne de vos droits en santé » (18 avril) le réseau des délégations de France Assos Santé se mobilisera pendant plusieurs semaines, comme chaque année, pour proposer au public une série d'événements en présentiel et en ligne. Objectif : informer les usagers du système de santé sur leurs droits fondamentaux.

[Lire l'intégralité du communiqué en ligne](#)

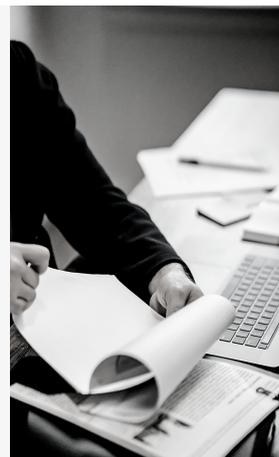


## DÉMOCRATIE EN SANTÉ – FRANCE ASSOS SANTÉ ET LE COMITÉ ECONOMIQUE DES PRODUITS DE SANTÉ SIGNENT UN NOUVEL ACCORD-CADRE POUR TROIS ANS (2022-2025)

17 mars 2022

Philippe Bouyoux, président du Comité Economique des Produits de Santé (CEPS) et Gérard Raymond, président de France Assos Santé, ont signé ce matin un nouvel accord-cadre pour une durée de trois ans.

[Lire l'intégralité du communiqué en ligne](#)



## UNE VOIX POUR FAIRE VALOIR LES DROITS DES RÉSIDENTS ET DES FAMILLES EN EHPAD, FRANCE ASSOS SANTÉ PACA ALERTE.

21 mars 2022

Face au vieillissement massif de la population et l'augmentation des demandes d'accueil en établissement médico-social, le fonctionnement de ces structures peuvent-elles véritablement garantir le respect de la dignité des personnes dans tous les aspects de leur parcours de vie ?

[Lire l'intégralité du communiqué en ligne](#)



## LE NUMÉRO DE GARDE NE RÉPOND PLUS ! LES USAGERS DE LA SANTÉ SONT-ILS DEVENUS DES SOUS-CITOYENS ?

13 avril 2022

Pour une réelle politique de lutte contre les zones de « non-soins »

Vous avez besoin de voir un médecin en urgence ? Oui, mais dès 18 heures, nombre d'entre eux sont déjà aux abonnés absents ! Avec l'effondrement continu du nombre de médecins qui acceptent de participer aux gardes médicales, les zones de non-soins s'installent en France, au vu et au su de tous.

[Lire l'intégralité du communiqué en ligne](#)





## Santé Info Droits - 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

France Assos Santé PACA

### Illustrations et photographie

France Assos Santé PACA

**Un grand merci aux 50 associations adhérentes en PACA**

**Rendez-vous au mois de Septembre, pour un prochain numéro de la R.U.brique !**

*N'hésitez pas à visiter notre site internet*

*ainsi que notre page facebook*



*Sans oublier votre extranet !*