

**France
Assos
Santé**
La voix des usagers
Bretagne

DOSSIER DE PRESSE

AIDONS LES USAGERS DANS LE SYSTEME DE SANTE



Plaquette d'information

A qui vous adresser ?
En premier lieu, vous pouvez vous adresser aux professionnels qui vous suivent.

En médecine et soins de ville... Médecins généralistes, spécialistes, infirmiers... en maison de santé ou non... → Au professionnel qui vous suit → L'assurance maladie met à votre disposition des conseillers "accompagnement santé" pour accéder à vos droits, vos soins et vous orienter dans votre parcours de santé. → A l'ordre du professionnel Ordre des médecins pour les médecins, spécialistes... l'ordre a pour mission de veiller au respect de l'éthique et de la déontologie médicale et est le garant de la relation médecin-patient. Ordre des infirmiers pour les infirmiers...	A l'hôpital ou à la clinique... → Au représentant des usagers* : votre porte-parole ! Bénévole d'association agréée indépendante de l'établissement. Il pourra vous guider. → A la commission des usagers Cette commission, présente dans chaque établissement de santé, a pour principale mission de veiller au respect des droits des patients et leurs proches, et les informer des voies de recours possibles (commission de conciliation et d'indemnisation, tribunal...). → Au médiateur Il agit des médiateurs dans les établissements qui ont un rôle d'intermédiaire entre le patient (ou ses proches), l'établissement et les professionnels de santé. Le médiateur peut aider dans la compréhension de la situation. Le représentant des usagers peut accompagner le patient (ou ses proches) en médiation.	En établissements pour personnes en situation de vulnérabilité (médico-social)... → Au conseil de vie sociale Composé de représentants des résidents, des familles et du personnel de l'établissement, le conseil de vie sociale donne son avis et fait toutes propositions liées au fonctionnement de l'établissement. → Aux personnes qualifiées Personnes nommées par département, ayant pour but d'aider l'usager / le résident à faire valoir ses droits.
--	---	---

COMMENT FAIRE ?
Pour joindre le conseiller "accompagnement santé" : à votre accueil CPAM, sur votre compte améi ou au 3646
Contacts des ordres : <http://www.ordres-sante.fr/>

COMMENT FAIRE ?
Contacter l'établissement concerné ou France Assos Santé Bretagne qui relayera votre demande auprès des représentants des usagers.

COMMENT FAIRE ?
Vous trouverez des renseignements sur les personnes qualifiées sur le site internet de France Assos Santé Bretagne : <https://www.bretagne.ars.sante.fr/les-personnes-qualifiees-2>
et pour les personnes qui n'ont pas d'accès à Internet, contacter : France Assos Santé Bretagne (coordonnées au dos de cette plaquette).

Pour l'ensemble de ces 3 secteurs :
Vous pouvez également vous adresser au défenseur des Droits, il est chargé de défendre les droits des citoyens 09 69 39 00 00, ou à l'Agence Régionale de Santé, pour signaler des dysfonctionnements lors d'une prise en charge dans un établissement de santé, ou service médico-social ou un professionnel de santé : ars-bretagne-reclamations@ars.sante.fr (pour la Bretagne).
France Assos Santé ou d'autres associations peuvent également vous informer ou le site du ministère "santé.fr".

Une approche interassociative existante depuis plus de 20 ans !

*Plus de 80 associations nationales, et de nombreuses en région,
militant pour les droits des patients et des usagers,
qui réunissent au total plusieurs millions d'adhérents.*

Forte de ce réseau important, France Assos Santé constate que le système de santé, parmi les meilleurs au monde, reste encore incompréhensible pour de nombreux usagers, patients, familles, aidants...

A l'aune des 20 ans de la loi phare des droits des malades, nous continuons d'observer des difficultés de la part des usagers pour s'orienter dans ce grand système qui reste opaque pour bon nombre d'entre nous.

C'est pourquoi, France Assos Santé bretagne, au côté de partenaires régionaux incontournables, à souhaiter accompagner, informer et aider les usagers lorsqu'ils sont dans ces situations, en premier lieu en créant une plaquette d'information qui sera largement diffusée sur le territoire.

Cet accompagnement s'inscrit dans une politique globale d'aide des usagers avec, notamment, notre ligne Santé info droit :

Santé info droits est la ligne de France Assos Santé.

Pour **promouvoir l'information**, le respect et l'amélioration des **droits des usagers**.

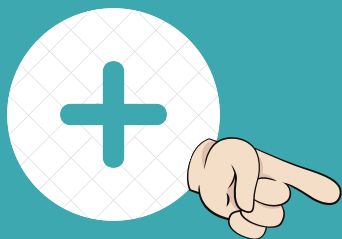
Service **confidentiel** et **gratuit**, **ouvert à tous** par téléphone ou courriel.

15 professionnels juristes, avocats ou travailleurs sociaux

Quelques chiffres de l'observatoire de santé info droits

Sur les **8703** appels et courriels en 2020 :

- **37%** sont liés aux droits des malades et leur recours au système de santé
- **10%** concernent l'accès et prise en charge des soins
- **2%** sont des demandes d'information médicale
- la thématique "demande d'écoute et soutien psychologique" a fortement évolué en 2020 : **+81%**



15% des demandes étaient liées au COVID



Format carte de visite !



Ces constats sont également partagés par le Défenseur des droits



22%

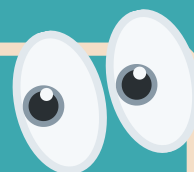
Sur 96 894 réclamations en 2020,
concernent **la protection et la sécurité sociale**



Droits des enfants

**16% des réclamations
concernent
la santé et le handicap**

11%



des motifs de discrimination
sont liés à l'état de santé

Extraits du rapport 2020 :

"La crise sanitaire a eu des conséquences considérables sur la situation des résidents en EHPAD et l'exercice de leurs droits fondamentaux en particulier le droit au respect de leur vie privée"

"...des limitations dans l'accès aux soins médicaux et paramédicaux des résidents ont pu être observées et pourraient avoir un caractère discriminant fondé sur l'âge ou le lien de résidence.

L'accès notamment aux autres soins que ceux liés au COVID-19 semble également avoir été limité"

"L'attention du Défenseur des droits a été appelé à plusieurs reprises depuis 2018 sur les situations d'enfants, pour certains âgés de 13 ou 17 ans, qui séjournent en service de psychiatrie adulte, malgré leur minorité"

En région Bretagne, quelques chiffres clés !

3 358 524 habitants

4,9% de la population bénéficie de la CMUC (*ancienne couverture maladie universelle*)
67 835 bretons ont l'allocation adulte handicapé (AAH)
74 297 personnes âgées reçoivent l'aide personnalisée à l'autonomie (APA)
39,3% des personnes ayant plus de 75 ans vivent seules
1^{ère} cause de décès pour les hommes : les tumeurs (16 579)
pour les femmes : les maladies de l'appareil circulatoire : 14 785)

Offre de santé

201 établissements de santé (dont hospitalisation à domicile et centre hébergement spécialisé)
513 établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
194 foyers de vie...
86 établissement d'aide par le travail
4448 médecins généralistes
5245 médecins spécialistes
3156 pharmacies

Données STATISS 2020

La représentation des usagers

+ de 300 représentants en établissements de santé
36 personnes qualifiées pour les usagers en secteur médico-social
des représentants des usagers dans les 7 conseils territoriaux de santé
33 représentants en conférence régionale de santé et de l'autonomie

Focus sur nos
enquêtes
régionales :

Accès aux soins

- **50%** des répondants trouvent leurs médecins disponibles mais pas leurs spécialistes
- **35%** déclarent avoir déjà renoncé aux soins à cause des délais trop longs ou difficultés financières
- **11%** disent être allés aux urgences par manque de disponibilité d'un médecin en ville

Enquête réalisée de juin à août 2019 auprès d'usagers bretons. L'échantillon représente 408 répondants. Parmi eux 47% ont une maladie chronique / 43% vivent dans un foyer ayant plus de 2500€ mensuel.

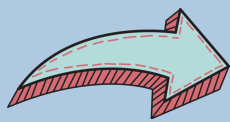
Téléconsultation

- **74%** des répondants "usagers" ont fait une téléconsultation avec un médecin qu'ils connaissaient déjà
- Pour **45%** d'entre eux : pour un motif particulier
- **71%** des répondants "professionnels de santé" vont intégrer la téléconsultation dans leur pratique habituelle

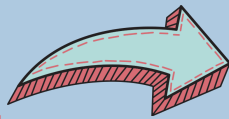
Enquête réalisée entre octobre et décembre 2020 auprès de 430 usagers et 1 129 professionnels de santé libéraux sous la forme d'un questionnaire en ligne et d'entretiens.

Présentation des partenaires

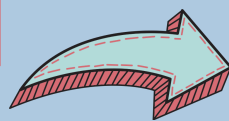
France Assos Santé Bretagne a souhaité se rapprocher de partenaires œuvrant également dans le champ de la santé et qui, de part leurs missions, sont partie prenante de l'accompagnement proposé aux usagers.



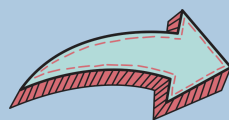
La Conférence Régionale
de Santé et de l'Autonomie
(CRSA)



L'Agence Régionale de Santé
(ARS)



La Fédération hospitalière de
France (FHF)



La Fédération de l'hospitalisation
privée (FHP)

**4 partenaires
ont souhaité
s'associer au
projet !**

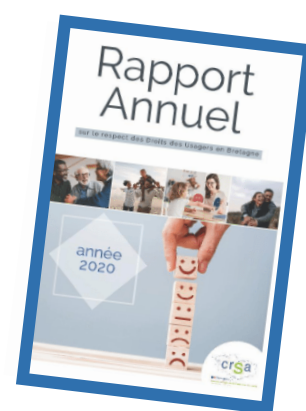
Découvrez-les dans les pages suivantes !



Lieu d'expression des acteurs en santé.

Elle constitue une voie privilégiée pour recueillir les aspirations et les besoins en matière de santé, favoriser l'appropriation collective des enjeux de santé par les acteurs et participer ainsi à l'élaboration et la mise en place du Projet Régional de Santé.

Elle rédige tous les ans le rapport sur les droits des usagers du système de santé !



La CRSA organise ses travaux au sein des formations suivantes :

- une assemblée plénière qui réunit au moins une fois par an les membres des huit collèges et les membres consultatifs ;
 - la commission permanente ;
- les 4 commissions spécialisées : Prévention, Organisation des Soins, Prise en charge et accompagnements médico-sociaux et Droits des usagers du système de santé.



La CRSA Bretagne organise des débats publics sur les questions de santé de son choix.



<https://www.bretagne.ars.sante.fr/la-conference-regionale-de-sante-et-de-lautonomie-crsa>

Les Agences régionales de la santé (ARS) sont des établissements publics à caractère administratif.

Elles ont été créées le 1er avril 2010 dans le cadre de la loi réformant l'Hôpital et relative aux Patients, à la Santé et aux Territoires (dite loi HPST).

Les ARS déclinent les politiques de santé publique de l'État en fonction des besoins et spécificités de chaque région

ses missions ?



Organiser l'offre de soins (médecine de ville, soins hospitaliers et prise en charge médicale dans les établissements médico-sociaux)



Définir des démarches de prévention des maladies, des handicaps et de la dépendance, notamment par l'éducation des patients



Elaborer des programmes de prise en charge des handicaps et de la dépendance.



Veiller à la mise en œuvre des mesures d'amélioration de la qualité des soins



Organiser une veille sanitaire et s'assurer du respect des règles d'hygiène



Aider le Préfet de région à gérer les crises sanitaires et mettre en œuvre des missions de sécurité nationale relatives à santé et à l'environnement



<https://www.bretagne.ars.sante.fr/>



Créée en 1924, la Fédération Hospitalière de France (FHF) représente plus de 1 000 hôpitaux et 3 800 établissements médico-sociaux publics au niveau national.

Véritable bouclier sanitaire, elle défend l'autonomie des établissements hospitaliers et médico-sociaux et travaille à la création d'un véritable service public de santé réunissant dans chaque territoire les professionnels des secteurs sanitaires et médico-sociaux afin d'améliorer la cohérence des parcours de soins et de vie.

La FHF est composée de fédérations hospitalières régionales (FHR). La Fédération Hospitalière de France région Bretagne, qui réunit des établissements sanitaires et médico-sociaux (secteur personnes âgées, secteur handicap, secteur de l'enfance) est en charge de toutes les questions sanitaires et médico-sociales touchant les établissements publics du territoire. Elle est en lien avec les autorités financières régionales et départementales. Elle est présidée par Mme Muriel JOURDA, Sénatrice du Morbihan

La délégation Bretagne :

Mme Nathalie CONAN-MATHIEU, Déléguée régionale permanente et Mme Paola JUET, Chargée de mission, sont les interlocutrices pour la région Bretagne.

Coordonnées :

Nathalie CONAN-MATHIEU : n.conan-mathieu@fhf.fr

Paola JUET : paola.juet-ext@chu-rennes.fr

La Présidence et les Vice-Présidents de la FHF Bretagne

Présidente

Muriel JOURDA, Sénatrice du Morbihan

1er Vice-Président

Thierry GAMOND-RIUS,
Directeur du GHBS de Lorient

Vice-Président représentant les communautés médicales

Pierre-Yves DEMOULIN,
Président de CME du CHBA de Vannes

Vice-président en charge du médico-social

David JEULAND,
Directeur de l'EHPAD de Rochefort en Terre

Les chiffres clés de la FHF Bretagne

97 établissements adhérents dont :

- 40 établissements sanitaires publics

(CHU, CH, EPSM) dont 8 établissements support de groupements hospitaliers de territoire (CHU Rennes, CHU Brest, CH Saint-Malo, CH Saint-Brieuc, CHIC Quimper, CHCB Pontivy, GHBS Lorient, CHBA Vannes).

- 55 établissements sociaux et médico-sociaux publics (EHPAD, EPSMS, MAS, Foyers de vie, Centre départemental de l'enfance)

- 2 groupements d'intérêt public (GIP)

16 396 lits et places sociaux et médico-sociaux

16 079 lits et places sanitaires (dont 8438 lits de Médecine Chirurgie Obstétrique et 3821 lits et places en psychiatrie)

La FHP Bretagne représente les 30 hôpitaux privés de la région Bretagne.

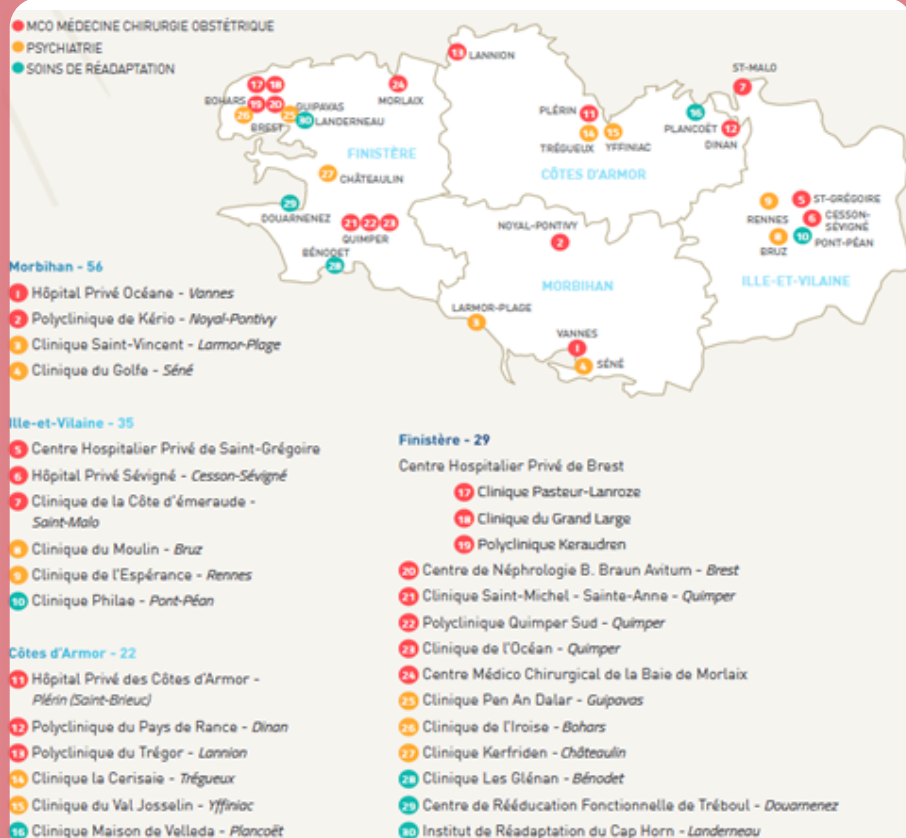
Elle est l'interlocutrice privilégiée des pouvoirs publics sur les grands thèmes qui engagent l'avenir du système de santé. La FHP assume un double rôle. En amont, elle représente les hôpitaux privés auprès des tutelles, du ministère et des syndicats de salariés de la branche. En aval, elle informe, conseille et assiste ses adhérents en matière économique, juridique et sociale.

La FHP Bretagne développe aussi des actions pour mieux faire connaître du grand public la qualité de la prise en charge et le rôle essentiel du Privé au sein du système de santé français.

Les 30 hôpitaux privés de Bretagne assurent un maillage des quatre départements.

Ils sont présents dans des villes de toutes les tailles et proposent une offre de soin large et diversifiée qui va de l'hospitalisation à domicile à la psychiatrie en passant par la médecine, la chirurgie, l'obstétrique et les soins de suite et de réadaptation. 5 000 personnes y exercent leur métier : médecin, infirmier, aide-soignant, masseur-kinésithérapeute, psychologue, ergothérapeute, assistant social, ...

70% des hôpitaux privés de Bretagne sont **certifiés au plus haut niveau par la Haute Autorité de Santé (HAS).**



Contact :

Véronique GEMIN,
déléguée régionale :
delegation@fhpbretagne.bzh
06.07.86.70.66.

Et ...



En Bretagne

France Assos Santé Bretagne a pour vocation d'être un lieu d'échanges, de confrontation et d'élaboration d'idées et d'actions en vue de contribuer à assurer efficacement en région :

- ↳ la défense des intérêts et des droits des usagers du système de santé
- ↳ le suivi des politiques de santé afin de mettre en valeur l'évolution des besoins des personnes et revendiquer des changements
- ↳ La formulation de propositions de réforme et la publicisation des dysfonctionnements
- ↳ la vigilance sur l'accès aux soins, la promotion de la qualité et de la santé publique
- ↳ L'information du public sur les enjeux de santé
- ↳ la formation spécifique de ses membres, en particulier de ceux qui exercent des fonctions de représentants

Sur 2020 :

39 associations membres, 7 associations sont en cours d'adhésion.

34 élus au comité régional, **8** membres du bureau,
4 groupes de travail sur les orientations stratégiques
13 formations en présentiel (représentent : 26 jours),
8 formations/ateliers en visio.

2198 visiteurs sur le site régional,
3226 pages consultées, **250** mise à jour !



France Assos Santé Bretagne
7 rue de Normandie
35000 Rennes



bretagne@france-assos-sante.org



02 99 53 56 79

**Pour améliorer le système
de santé, rien de tel qu'un**



matin, midi et soir.

Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois