



**BUL  
D'INFO**

Actualités

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes  
lance un observatoire d'alerte et  
d'information des usagers

Répondre aux usagers :  
une page dédiée sur [www.france-assos-sante.org](http://www.france-assos-sante.org)

**Dossier**

**Covid 19  
de quoi  
parle-t-on ?**

La revue **trimestrielle**  
**de France Assos Santé ARA**  
Avril 2020

**Directeur de publication** : François Blanchardon

**Rédacteur en chef** : Régis Bourgeat

**Comité de rédaction** : Jean Amichaud, Véronique Aranega, Magalie Aveline, Michel Blin, Christian Brun, Jan-Marc Charrel, Sarah Cheddad, Hélène Dauvilaire, Adrien Delorme, Ahmel Djioui, Sandra Gomes, Armelle Kowalczyk-Renier, Sylvie Laforêt, Jeanine Lesage, Lydie Matéo, Jean-Marie Morcant, Roger Picard, Marie-Catherine Time

**Maquette et mise en page** : Magalie Aveline

**Impression** : France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes

**Crédits photos** : © droits réservés

**Pour contacter la rédaction** :

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes

129 rue de Créqui

69006 Lyon

Tél : 04 78 62 24 53

Courriel : [auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org](mailto:auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org)

## Numéro spécial COVID-19

<b>Edito .....</b>	<b>5</b>
Le mouvement des usagers « en alerte » durant la période de confinement.....	5
<b>Dossier.....</b>	<b>6</b>
COVID-19 : de quoi parle-t-on ?.....	6
<b>Actualités.....</b>	<b>10</b>
Répondre aux usagers : une page dédiée sur <a href="http://www.france-assos-sante.org">www.france-assos-sante.org</a> .....	10
France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes lance un observatoire d'alerte et d'information des usagers.....	13
RU confinés : quelles activités ?.....	15
France Assos Santé prend la parole !.....	18



CORONAVIRUS



## ***Le mouvement des usagers « en alerte » durant la période de confinement***

Nous vivons une période exceptionnelle, que nous n'imaginions même pas il y a quelques semaines. Force est de constater que cette épidémie modifie l'ensemble de nos habitudes de vie voir même de notre société. Comme beaucoup ont pris l'habitude de le préciser l'après sera différent !

Je souhaite que chacune et chacun d'entre vous ainsi que vos proches se portent bien et se tiennent à l'écart du risque d'être en contact avec le coronavirus en respectant les mesures barrières. Je forme des vœux pour que viviez bien cette période de confinement.

Notre mouvement des usagers reste actif, voire très actif, même si nous respectons le confinement. Je sais que les associations d'usagers de la santé sont mobilisées auprès de leurs adhérents pour leur apporter informations, soutien et accompagnement. Au plan national, France Assos Santé a pris les mesures qui s'imposent devant cette pandémie afin d'être porteur des messages importants auprès des autorités.

Sur Auvergne-Rhône-Alpes, notre bureau a souhaité le plus tôt possible rappeler dans un communiqué de presse l'importance du maintien du lien social auprès des personnes fragiles, des personnes âgées et personnes en établissements spécialisés durant la période de confinement. Nous avons également transmis à l'ensemble des professionnels qui prennent soin de nous tous, un message de soutien, de solidarité et de remerciements.

Enfin, il nous a paru essentiel de construire avec nos associations membres, et nos RU un observatoire des difficultés rencontrées : ruptures de parcours, prise de traitement, problème psychosociaux ... Nous nous tenons « en alerte » afin d'être en mesure d'attirer l'attention des autorités régionales sur les priorités pour les usagers.

Au-delà de cet observatoire d'alerte, nous donnerons à connaître dans les tout prochains jours aux RU de notre région comment ils peuvent être actifs pour que, malgré la mise en sommeil quasi généralisée des Commissions des usagers, ils peuvent continuer à porter la voix des usagers et à faire vivre la démocratie en santé.

Vous découvrirez dans ce numéro spécial de notre Bul d'info consacré au Covid 19 les informations sur les sujets travaillés par l'Union nationale des associations agréées des usagers du système de santé dans notre région et sur l'ensemble du territoire national.

Nous restons mobilisés et communiquerons régulièrement avec vous.

Prenez soin de vous.

**François Blanchardon**

Président de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes

## Covid 19 – de quoi parle-t-on ?



**La pandémie en cours est source de nombreuses interrogations. Sur le virus, sa virulence, sa durée... mais elle génère aussi, plus généralement, des questions sur les nouvelles organisations qu'elle entraîne.**

**La multiplication des canaux rend peu lisibles les informations relatives à la situation. A la demande de ses associations adhérentes, France Assos Santé ARA propose une sélection de sources d'informations nationales et régionales, fiables et régulièrement mises à jour sur la situation sanitaire et, plus généralement, sur ses conséquences sur la vie quotidienne.**



### 1. Le virus :

**Qu'est-ce que le coronavirus ?**

Les coronavirus sont une famille de virus, qui provoquent des maladies allant d'un simple rhume (certains virus saisonniers sont des coronavirus) à des pathologies plus sévères comme le MERS-CoV ou le SRAS. Le virus identifié en janvier 2020 en Chine est un nouveau coronavirus, nommé SARS-CoV-2. La maladie provoquée par ce coronavirus a été nommée COVID-19 par l'Organisation mondiale de la Santé - OMS.

Depuis le 11 mars 2020, l'OMS qualifie la situation mondiale du COVID-19 de pandémie ; c'est-à-dire que l'épidémie est désormais mondiale.

## Quels sont les symptômes du coronavirus COVID-19 ?

Les symptômes principaux sont la fièvre ou la sensation de fièvre et la toux. La perte brutale de l'odorat, sans obstruction nasale et disparition totale du goût sont également des symptômes qui ont été observés chez les malades. Chez les personnes développant des formes plus graves, on retrouve des difficultés respiratoires, pouvant mener jusqu'à une hospitalisation en réanimation et au décès.

## Quel est le délai d'incubation de la maladie ?

Le délai d'incubation est la période entre la contamination et l'apparition des premiers symptômes. Le délai d'incubation du coronavirus COVID-19 est de 3 à 5 jours en général, il peut toutefois s'étendre jusqu'à 14 jours. Pendant cette période, le sujet peut être contagieux : il peut être porteur du virus avant l'apparition des symptômes ou à l'apparition de signaux faibles.

Pour aller plus loin : Dossier spécial du Ministère des Solidarités et de la santé. <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/tout-savoir-sur-le-covid-19/article/reponses-a-vos-questions-sur-le-covid-19-par-des-medecins>

## 2. Les chiffres clés de la pandémie en France et dans le monde :

Les connaissances sur les caractéristiques du COVID-19 et de ce virus évoluant très rapidement jour après jour, la mobilisation est totale en coordination avec les instances françaises (Ministère des Solidarités et de la santé, Agences régionales de santé...) et internationales (Organisation mondiale de la santé, Centre européen de contrôle et de prévention des maladies).

### Les chiffres clés Monde et Europe au 04/04/2020 (source ECDC)

- Cas dans le monde : 1 082 054 cas confirmés depuis le 31/12/20 dont 517 443 en Europe
- Décès dans le monde : 58 142 décès depuis le 31/12/20 dont 40 903 en Europe

Les chiffres clés en France au 04/04/2020, arrêtés à 14h (mis en ligne en fin de journée).



Pour aller plus loin : Dossier thématique de Santé publique France <https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/maladies-et-infections-respiratoires/infection-a-coronavirus/articles/infection-au-nouveau-coronavirus-sars-cov-2-covid-19-france-et-monde>

## 3. Les chiffres clés de la pandémie en Auvergne-Rhône-Alpes :

### PRISE EN CHARGE HOSPITALIÈRE DES PATIENTS CONFIRMÉS COVID-19

Le samedi 4 avril, 2 874 patients atteints de COVID-19 sont hospitalisés en Auvergne-Rhône-Alpes dont 749 en réanimation/soins intensifs.

- 90 établissements de la région rapportent prendre ou avoir pris en charge des cas de COVID-19 dans leur établissement, ce chiffre est relativement stable depuis le 27 mars.
- 2 874 (+36/hier) patients atteints de Covid-19 sont hospitalisés dans la région ce jour.
- dont 749 patients soit 26% (+24/la veille) sont en réanimation/soins intensifs.
- Un cumul de 478 décès hospitaliers de patients atteints de Covid-19 a été rapporté au 3 avril dans la région (+30 décès/la veille).
- 1 694 patients atteints de Covid-19 sont retournés à domicile au total (+157 /la veille).

Département	Nombre de personnes actuellement hospitalisées*	Nombre cumulé de personnes décédées	Nombre cumulé de personnes retournées à domicile
Ain	109	22	83
Allier	44	7	56
Ardèche	87	26	132
Cantal	25	0	3
Drôme	254	55	119
Isère	204	23	124
Loire	466	70	164
Haute-Loire	23	3	25
Puy-de-Dôme	69	4	46
Rhône	1 215	198	570
Savoie	114	15	120
Haute-Savoie	264	55	252
<b>Auvergne-Rhône-Alpes</b>	<b>2874 (+36)</b>	<b>478 (+30)</b>	<b>1694 (+157)</b>

\* Incluant hospitalisation conventionnelle, réanimation/soins intensifs, SSR et psychiatrie

### PRISE EN CHARGE EN EHPAD

Les données présentées sont celles qui ont été transmises par les établissements entre le 29 mars et le 4 avril. Sur les 944 établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendante (EHPAD) d'Auvergne-Rhône-Alpes, 410 (soit 43,4%) ont fait un signalement de cas possibles / confirmés de COVID-19 parmi des résidents ou parmi les membres du personnel. (NB : la totalité des EHPAD n'est pas forcément concernée par un cas de Covid-19).

Le nombre total de résidents confirmés ou cas possibles Covid-19 parmi les 410 établissements ayant fait un signalement est de 2 731. Parmi les 2 731 cas possibles ou confirmés, 236 sont décédés au sein des établissements et 46 sont décédés à l'hôpital (= ces derniers sont donc inclus dans le nombre de décès présentés plus haut = décès hospitaliers).

Répartition du nombre d'EHPAD ayant émis un signalement par département (déclaratif – entre 29 mars et 4 avril).

Département	Nb d'Ehpad déclarants	Nb de résidents confirmés et possibles	Résidents hospitalisés	Décès de résidents en l'établissement	Décès à l'hôpital	Personnels confirmés et possibles
Ain (01)	34	311	71	22	4	169
Allier (03)	12	131	4	0	1	23
Ardèche (07)	40	238	30	26	4	89
Cantal (15)	6	2	0	0	0	0
Drôme (26)	27	69	5	6	3	64
Isère (38)	46	298	25	13	4	171
Loire (42)	56	450	12	29	2	215
Haute-Loire (43)	18	16	2	1	1	14
Puy-de-Dôme (63)	22	53	2	10	0	42
Rhône (69)	89	812	48	93	16	374
Savoie (73)	15	56	4	6	0	27
Haute-Savoie (74)	45	295	26	30	11	153
<b>Total</b>	<b>410</b>	<b>2731</b>	<b>229</b>	<b>236</b>	<b>*46</b>	<b>1341</b>

Pour aller plus loin : Communiqués de presse quotidiens de l'agence régionale de santé Auvergne-Rhône-Alpes <https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/liste-communiques-presse?archive=0>

#### 4. Les règles et documents officiels encadrant l'organisation du confinement :

Le 27 mars 2020, le Premier ministre a annoncé le renouvellement du confinement pour deux semaines supplémentaires, soit jusqu'au mercredi 15 avril. Les mêmes règles que celles actuellement en vigueur continueront à s'appliquer. Cette période de confinement pourra être prolongée si la situation sanitaire l'exige.

En application de l'état d'urgence sanitaire, les déplacements sont interdits sauf dans des cas dérogatoires précis et uniquement à condition d'être munis d'une attestation.

Pour aller plus loin : Site d'informations officielles du gouvernement <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

#### 5. Une aide et de l'information pour les personnes malades, en situation de handicap ou de grand âge :

L'Union régionale France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes réunit 140 associations d'usagers de santé. La plupart, en fonction de leurs moyens humains ou matériels, ont maintenu voire développé leurs actions de soutiens aux personnes qu'elles représentent. Vous êtes concerné par une maladie chronique, aiguë, une situation de handicap ou de perte d'autonomie liée à l'âge : l'offre associative est riche en informations sur les vigilances spécifiques à avoir en fonction des profils. Elle permet également souvent d'avoir une écoute et des conseils sur la manière de concilier le confinement avec le suivi d'une situation de maladie ou de handicap. Contactez-les !

Pour aller plus loin :

- liste des associations membres de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes <https://auvergne-rhone-alpes.france-assos-sante.org/>
- liste des lignes d'écoute par situations de santé : <https://www.france-assos-sante.org/actualite/lignes-decoute/>

## Répondre aux usagers : une page dédiée sur [www.france-assos-sante.org](http://www.france-assos-sante.org)



**Fais-je partie des populations à risque ? Comment me déplacer pendant le confinement ? Dois-je arrêter mon traitement ?... Alors que les mesures visant à limiter la diffusion du coronavirus appliquées en France impactent directement les usagers du système de santé, les interrogations pleuvent. Sur son site internet, France Assos Santé répond et actualise une page de réponses aux questions les plus fréquemment posées.**

**Zoom sur deux des problématiques que l'on retrouve sur la page <https://www.france-assos-sante.org/actualite/covid-19-questions-reponses/>**

### La téléconsultation

**Quel matériel est nécessaire pour faire une téléconsultation ?**

Il vous faut vérifier que vous possédez bien :

- Une connexion internet avec un débit suffisant
- Un ordinateur avec vidéoconférence

Vous devez être un minimum à l'aise avec l'outil informatique et avoir les capacités pour réaliser la téléconsultation : état cognitif, état psychique, état physique (vue, audition) maîtrise de la langue etc. Si vous ne l'êtes pas faites-vous accompagner par un proche ou un professionnel de santé (infirmiers par exemple) !

Votre carte vitale / une carte bancaire doit être à portée de main.

Voici une [synthèse patient](#) réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

**Quelle plateforme choisir ?**

Le ministère de la santé a mis en ligne une liste des prestataires proposant des téléconsultations COVID 19. Elle est disponible [ici](#).

**Quelles sont les modalités de remboursement ?**

**Vais-je être remboursé même si je fais la téléconsultation avec un médecin qui n'est pas mon médecin traitant ?**

Deux règles générales :

- Remboursement de vos téléconsultations à 100% par l'Assurance Maladie pour patients les COVID-19 et non COVID-19 (autres motifs)
- En revanche le non-respect du parcours de soins coordonné est possible uniquement pour le motif de COVID-19 mais pas pour les non COVID-19 (autres motifs) : si vous consultez pour une maladie chronique/aiguë autre que le COVID, vous devez connaître votre médecin (consultation présente dans les 12 derniers mois et avoir été orienté par votre médecin traitant)

Vous êtes perdu ? Voici un [tableau récapitulatif](#) pour toutes les téléconsultations & les principes de facturation détaillés par l'Assurance Maladie [ici](#)

Le médecin doit préciser via son logiciel de téléconsultation les modalités de règlement de sa consultation :

- virement bancaire
- chèque
- paiement en ligne
- application du tiers payant

En savoir plus [ici](#)

## Maladie Chronique & COVID-19

### Je suis malade chronique et je dois renouveler mon ordonnance, que faire ?

Si je le peux ou si un proche peut le faire à ma place je m'adresse à la pharmacie d'officine avec mon ordonnance périmée en respectant les gestes barrières.

En cette période exceptionnelle, la Croix Rouge Française a notamment mis au point un dispositif assurant pour les personnes isolées des portages de courses et des livraisons de médicaments sur ordonnance lorsque la pharmacie n'a pas mis ce service en place. Plus d'informations [ici](#).

Lorsque la durée de validité d'une ordonnance renouvelable est expirée les pharmacies d'officine et les pharmacies hospitalières peuvent dispenser, dans le cadre de la posologie initialement prévue, un nombre de boîtes par ligne d'ordonnance garantissant la poursuite du traitement.

Cependant, pour tous les médicaments, la dispensation ne peut être assurée pour une période supérieure à un mois (autrement dit, le pharmacien ne vous délivrera qu'un stock maximum de un mois)

Conseil : si votre ordonnance ne porte pas la mention « à renouveler », demander à votre pharmacien de consulter l'historique de vos remboursements

Dispositions particulières :

- Les médicaments contenant des substances à propriétés hypnotiques ou anxiolytiques sont concernés à condition que ces médicaments aient été délivrés au patient depuis au moins trois mois consécutifs ; la délivrance ne peut être assurée pour une période supérieure à 28 jours
- Les traitements de substitution aux opiacés sont également concernés dans le cadre d'un traitement d'au moins trois mois à base de méthadone sous forme de gélules, de méthadone sous forme de sirop ou de buprénorphine comprimés, lorsque la durée de validité de la dernière ordonnance est expirée. La délivrance peut être assurée pour une période ne pouvant excéder 28 jours, y compris pour la méthadone sous forme de sirop.

- Prep VIH : lorsque la consultation de renouvellement n'est pas possible, le traitement peut faire l'objet d'une délivrance dérogatoire par une pharmacie d'officine pour une période d'un mois, sur présentation de la précédente ordonnance périmée (les conditions précises sont fixées dans [l'article 4 de l'arrêté du 23 mars 2020](#))

Si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer en pharmacie hospitalière, votre traitement peut être dispensé à votre demande en pharmacie d'officine (arrêté du 23 mars, article 4)

### ***Pénurie et remplacement de produits***

Selon un arrêté du 1er avril, "le prestataire de services, le distributeur de matériel ou le pharmacien d'officine délivrant ce dispositif peut substituer le dispositif médical indisponible par un autre dispositif médical"

Le dispositif de remplacement doit remplir des critères précis :

- avoir un usage identique à celui du dispositif médical substitué ;
- disposer de spécifications techniques équivalentes à celles du dispositif médical substitué ;
- être inscrit sur une liste des produits et prestations prévue (liste précise dans [l'article L. 165-1 du code de la sécurité sociale](#))
- ne pas entraîner de dépenses supplémentaires pour le patient et l'assurance maladie.

Cette substitution est subordonnée à l'accord préalable du prescripteur et à l'information du patient. Sa prise en charge par les organismes d'assurance maladie se déroule dans les conditions classiques.



Retrouvez l'ensemble des questions traitées sur la page du [site internet de France Assos Santé](#) :

- Situations justifiant un déplacement
- Consignes sanitaires et populations à risque
- Quel comportement adopter en cas de symptômes ?
- Dois-je envisager la téléconsultation avec un médecin généraliste ?
- Quel matériel est nécessaire pour faire une téléconsultation ?
- Téléconsultation : quelle plateforme choisir ?
- Téléconsultation : comment ça se passe concrètement ?
- Avec quel autre professionnel de santé qu'un médecin généraliste puis-je faire une téléconsultation ?
- Quelles sont les modalités de remboursement ? Vais-je être remboursé même si je fais la téléconsultation avec un médecin qui n'est pas mon médecin traitant ?
- Médicaments : quelle conduite à tenir ? Quels médicaments prendre en cas de fièvre ?
- Je suis malade chronique et je dois renouveler mon ordonnance, que faire ?
- Mon médecin m'a mis en arrêt de travail car j'ai des symptômes du coronavirus, comment vais-je être indemnisé-e ?
- Je suis parent d'un enfant de moins de 16 ans à domicile ou d'une personne en situation de handicap et je n'ai aucune solution de garde, ni de faire du télétravail, quelles sont les dispositions pour me permettre de rester à domicile ?
- Je suis en affection longue durée (ALD) et mon activité professionnelle ne me permet pas de faire du télétravail, je n'ai pas de symptômes à ce jour mais j'ai peur d'attraper le coronavirus si je me rends à mon travail, quelles sont les solutions ?
- Je vis avec ma sœur qui est atteinte d'une maladie chronique identifiée comme à risque élevé de développer une forme grave de COVID-19 et je travaille toujours à l'extérieur, j'ai peur d'être contaminé-e et de la contaminer à mon tour, puis-je bénéficier d'un arrêt de travail pour la protéger ?

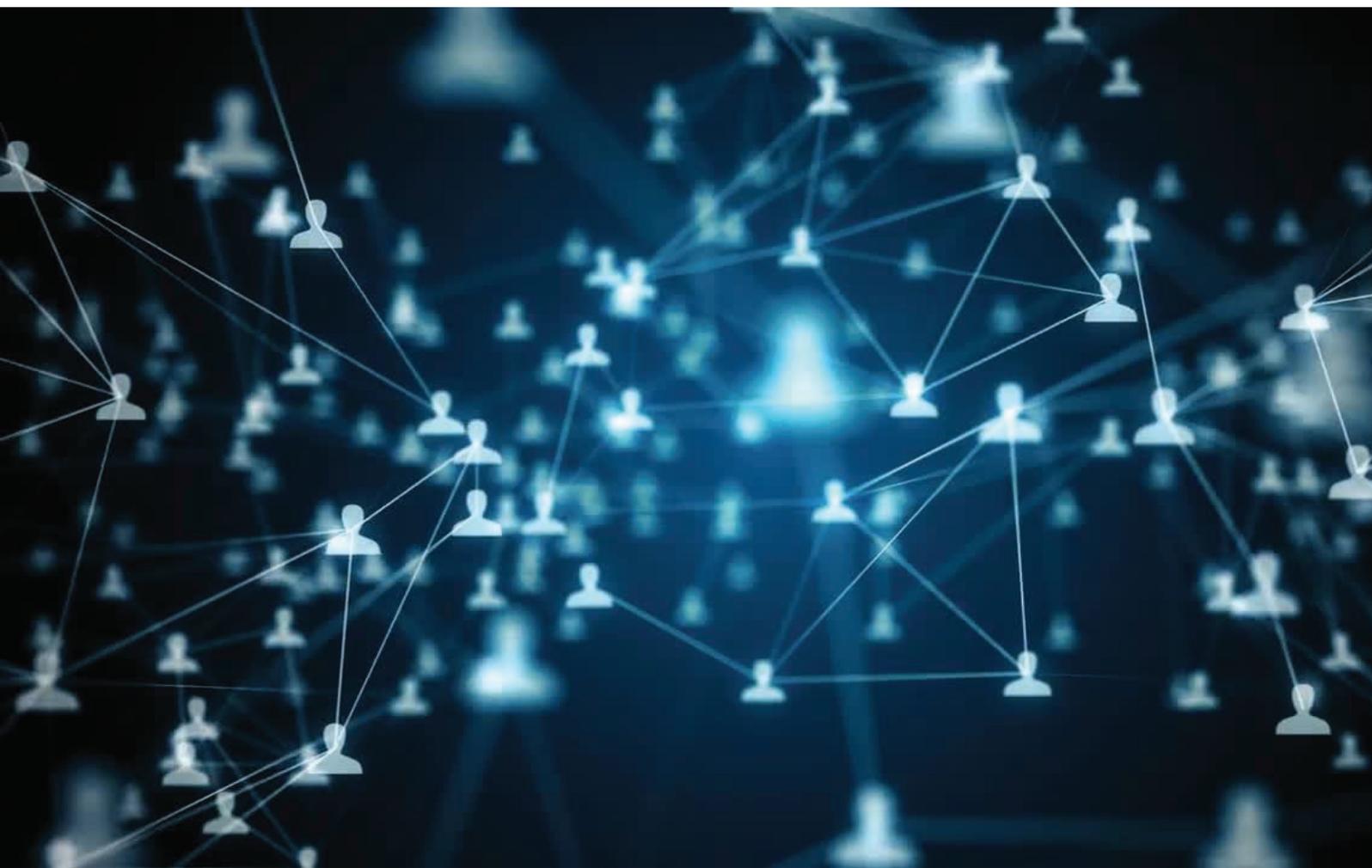
## Une question à poser ?

Pendant la crise sanitaire due au Coronavirus, Santé Info Droits reste joignable par Internet et par téléphone. Vous pouvez nous transmettre vos questions via le formulaire en ligne sur <https://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits/>. Si vous souhaitez être appelé par un membre de notre équipe, n'hésitez pas à nous laisser votre numéro de téléphone ainsi que votre prénom, dans ce même formulaire. Nous prendrons contact avec vous dans les meilleurs délais.

Téléphone : 01 53 62 40 30 (prix d'une communication normale)  
Lundi, mercredi et vendredi de 14h à 18h // Mardi et jeudi de 14h à 20h



# France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes lance un observatoire d'alerte et d'information des usagers, régional et interassociatif, parce que, en temps de crise plus que jamais, « l'union fait la force ».



Les « CISS » ont permis au mouvement des usagers d'investir et de faire vivre la représentation des usagers. L'UNAASS doit lui permettre de faire entendre sa voix directement auprès des autorités et des médias. Cela passe par un outil de diagnostic partagé entre les associations d'usagers : c'est le sens de cet observatoire.

A l'origine, les « Collectifs interassociatifs sur la Santé (CISS) », premiers regroupements des associations d'usagers de la santé, ont été créés parce que celles-ci avaient besoin d'une structure commune, collégiale, qui les accompagne dans la mise en œuvre puis la consolidation de la représentation d'usagers. Informer sur les mandats, animer le tissu associatif pour favoriser l'émergence de vocations, former les « RU »... En veillant à leur participation dans toutes les instances (hospitalières et de santé publique) où les RU sont attendus, et à les outiller à cette fin, les CISS étaient un outil permettant au mouvement des usagers de prendre pleinement sa place dans la jeune démocratie en santé.

Avec la création de l'UNAASS (Union nationale des associations agréées des usagers du système de santé) en 2017, le mouvement des usagers renforce sa palette d'outils et sa raison d'être interassociative avec un rôle de plaidoyer collectif qui est au cœur des missions qui lui sont attribuées. Lieu d'élaboration collective, elle est « la voix des usagers » sur les problématiques en santé transverses, et auxquelles ses adhérents peuvent donner plus d'écho en joignant leurs constats et leurs revendications.

Réunies au sein des instances de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes, les associations d'usagers de la région ont considéré que, dans le contexte de crise sanitaire du Covid 19, plus que jamais, l'union faisait la force. Bien sûr, quand elles le peuvent, et sur leurs domaines d'expertise, nos associations membres tentent d'informer leurs adhérents et d'alerter sur les situations les plus critiques. Alors, pourquoi un observatoire commun « d'alerte et d'information des usagers » ?

Cet observatoire est d'abord... **pour** les usagers. Alors que toutes les mesures prises pour affronter cette crise visent à protéger nos concitoyens en continuant à répondre au mieux à leurs besoins de santé, c'est

important qu'ils disposent d'une information fiable et vérifiée. Sur ce point, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes :

- relaie les informations produites par l'équipe du siège national :
  - o une « foire aux questions » sur les mesures prévues pour les usagers est notamment actualisée quotidiennement avec des informations de première main (nos équipes nationales travaillent directement avec les ministères concernés et l'assurance maladie).
  - o autre outil national : la ligne d'information « Santé Info Droits », en capacité de répondre aux situations plus personnelles.
- propose de relayer vers l'offre d'information, de suivi et d'écoute de nos associations d'usagers, nationales et régionales.

C'est aussi un observatoire... **par** les usagers. Deux enquêtes ont d'ores et déjà été lancées auprès des 140 associations adhérentes de notre délégation et des 1 000 RU de notre région pour faire remonter leurs constats sur le terrain et co-construire avec eux cet observatoire. Alerter et/ou informer les décideurs, suppose déjà de disposer d'une information spécifique : le retour d'expérience de nos concitoyens sur la pandémie actuelle et les mesures prises pour la contenir. Objectif : **pouvoir faire des préconisations** pour aménager, améliorer ou prendre les nouvelles mesures nécessaires. Selon la pertinence et l'efficacité, ce rôle « d'alerte » pourra se faire auprès de l'Agence régionale de santé, sur des situations spécifiques à notre région, ou auprès du ministère, par la remontée des informations au siège national. Les informations ainsi collectées permettront également d'avoir une idée précise des difficultés rencontrées par les usagers sur la région afin **d'anticiper le traitement des difficultés liées au Covid 19 et au confinement**, leurs conséquences sur l'ensemble des situations de santé.

**Les associations d'usagers et les représentants des usagers sont d'ores et déjà mobilisées pour faire remonter les situations sensibles, personnelles ou collectives. Pour autant, chacun de nous, dans un esprit civique, peut adresser un message d'information / d'alerte à via cette adresse mail : [adelorme@france-assos-sante.org](mailto:adelorme@france-assos-sante.org). L'observatoire est à l'écoute des problèmes, des manques générés par la situation sanitaire et à leurs conséquences sur la santé de tout un chacun : la vôtre, celle de vos proches ou des usagers de votre territoire.**

# RU confinés : quelles activités ?



## *Confinés, oui mais présents*

Il y aura un après le COVID-19 et nous en voyons déjà les premières bribes, de nouveaux moyens seront alloués au système de santé avec une prise en compte des conditions de travail des professionnels de santé et une attention particulière portée aux usagers. Ces derniers font preuve de civisme et jouent un rôle principal dans la gestion de cette crise. Cela témoigne, à quel point, ils sont les éléments centraux de notre système de santé.

Ce bouleversement sanitaire entrainera une nouvelle politique santé qui se basera sur les enseignements tirés de cette épidémie. Le mouvement des usagers de la santé devra jouer un rôle actif et utile auprès des citoyens et des décideurs. Toutes les forces vives que représentent les représentants des usagers seront nécessaires dans ce travail de fond.

En attendant, les représentants des usagers doivent rester en veille et répondre à plusieurs enjeux :

- Suivre l'activité des établissements dans lesquels ils siègent
- Recenser toutes les difficultés/expériences vécues par les usagers qu'ils côtoient
- Parfaire leur niveau de connaissance quant aux droits des usagers

Il s'agit donc de s'y préparer et plusieurs moyens s'offrent à eux.

## Suivre l'actualité et rester en lien avec l'établissement !

La commission des usagers ne peut se réunir de manière physique, mais elle le peut de manière virtuelle, ou par téléphone. Les règles continuent à s'appliquer.

La participation des RU, par mail ou par téléphone, est importante. Ils incarnent le lien entre l'hôpital et la société civile, et leur présence, même symbolique, est importante :

- Les droits des usagers continuent de s'appliquer, car le malade mérite d'être traité avec dignité et respect
- Leur perception des situations, des problèmes aide les professionnels à décider
- L'hôpital doit rester ouvert sur l'extérieur, et ne pas se refermer sur des aspects médicaux et techniques : « rien pour nous sans nous »

Les Représentants des usagers ont toute la légitimité à être informés et à poser des questions, au nom des usagers. C'est un mandat, reconnu par la loi. Ils ont le droit de savoir !

Les interlocuteurs seront sans doute heureux d'échanger sur le travail fait, de recueillir leurs encouragements et félicitations pour les avancées réalisées, les obstacles surmontés, et de partager leurs interrogations avec quelqu'un qui n'est pas dans le feu de l'action. C'est le moment de poser cette simple question : « comment allez-vous ? Comment vont les équipes ? »

### Les RU peuvent ainsi :

- o Prendre contact avec les professionnels de l'établissement en lien avec la qualité : ils possèdent toute la matière et recueillent les besoins/attentes des usagers (en interne et venant de l'extérieur). Ils sont garants de l'amélioration continue de la qualité, de l'accueil et de la prise en charge. Ils accompagnent les équipes dans leur réflexion et leurs actions de développement de la qualité. Ils rédigent avec leurs équipes les procédures, protocoles qui régissent le travail des professionnels, et en contrôle l'application.
- o Demander l'accès au registre des plaintes de manière dématérialisée
- o Organiser des télé-conférences ou visio-conférences avec les autres RU de l'établissement

pour préparer la prochaine CDU, une fois celle-ci réactivée.

o Proposer la mise en place d'un numéro permettant de joindre le chargé des relations avec les usagers, les équipes : les proches ont besoin d'avoir des nouvelles des patients injoignables. Comment contacter les équipes médicales, à quelle heure les dérange-t-on le moins alors qu'ils sont les seuls habilités à, éventuellement, donner des renseignements sur l'état de santé des malades ?

o Pour les établissements, disposant d'une permanence ou d'une maison des usagers, permettre la tenue de ces temps d'accueil en visio-conférence.

o Joindre par mail le président de la CDU et/ou le directeur de l'établissement pour préciser son appui (possibilité de participer à des réunions, en distanciel, notamment celles qui concernent les questions éthiques ou les droits des usagers...)

o Témoigner son soutien aux professionnels mobilisés

### Pour les RU présidents de CDU :

o Contacter l'établissement et les autres RU pour décider de la manière dont chacun préfère être informé sur la vie de l'établissement, ses progrès, ses difficultés

o Démarrer l'élaboration du rapport d'activité de la Commission des usagers, et des modalités de sa validation par l'ensemble des membres de la Commission.

### Pour les RU en établissements dont dépendent les EHPAD :

o Proposer un rendez-vous téléphonique avec le directeur ou le responsable qualité

o Rassurer le de la bienveillance de la démarche : rappeler le cadre de votre mission, repérer et faire connaître les actions qui rendent service à l'utilisateur.

o Vérifier comment se met en place le confinement individuel des personnes accueillies, et comment l'établissement organise le contact avec les familles.

## Porter la voix des usagers !

Les représentants des usagers ont un rôle d'explication et de sensibilisation auprès des usagers, ils font le relais avec le reste de la société :

- o S'appuyer sur son expérience personnelle pour pointer les réussites et les carences du système de santé dans la gestion de cette crise sanitaire
- o Tenir un bloc-notes de tous les usages et vécus des adhérents de l'association et/ou des usagers rencontrés
- o Repérer les manquements aux droits des usagers vécus par les personnes en contact
- o Partager avec son association et faire remonter toute la matière en vue d'alimenter tous les observatoires en cours (notamment celui de France Assos Santé ARA)

## Parfaire ses connaissances !

- o Consulter le Site internet de France Assos Santé <https://www.france-assos-sante.org/actualite/covid-19-questions-reponses/>
- o Prendre connaissance des droits en santé en visionnant les fiches pratiques de France Assos Santé : <https://www.france-assos-sante.org/documentation/rechercher-une-publication/>
- o Lire les guides du RU qui sont une mine d'informations pour vous aider à exercer votre mandat. Ils sont disponibles sur : <https://www.france-assos-sante.org/publicationsdocumentation/guides-et-depliants/>
- o Se former à distance via l'espace e-learning : <https://extranet.france-assos-sante.org/>

Si d'autres actions ont été mises en œuvre dans le but d'atteindre ces objectifs, faites-le nous savoir. L'objectif étant de s'entraider et de développer du lien entre représentants des usagers.

### BON A SAVOIR

- La Haute Autorité de santé annonce que les visites de certification et les campagnes de recueil d'indicateurs issus des dossiers patients sont suspendues jusqu'à septembre 2020. Le lancement de la nouvelle démarche de certification (certification V2020) est également reporté.
- La formation de base « RU en avant ! » peut être suivie après le délai de 6 mois suivant la nomination, eu égard aux circonstances. La programmation du second semestre est en cours. Se faire connaître auprès de son URAASS pour être contacté et informé des dates des prochaines sessions.

### POINT TECHNIQUE : S'inscrire à l'extranet

L'inscription à l'Extranet de France Assos Santé est une première étape incontournable. Pour y accéder, rien de plus simple :

- Les personnes déjà inscrites doivent se connecter en utilisant ce lien : <https://extranet.france-assos-sante.org/>
- Les personnes déjà inscrites, mais qui ont oublié leur mot de passe, peuvent facilement le réinitialiser en utilisant ce lien : <https://www.france-assos-sante.org/mot-de-passe-perdu/>
- Enfin, les personnes qui n'ont jamais été inscrites à l'Extranet doivent en faire la demande en utilisant ce lien : <https://extranet.france-assos-sante.org/demande-dinscription/>

Une fois sur l'Extranet, l'accès à l'e-learning est très visible dans la barre du menu en haut de la page d'accueil.

## France Assos Santé prend la parole !

Communiqué de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes  
Lyon, le 17 mars 2020

Allocution présidentielle – Covid 19

**France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes appelle les habitants de la région à prendre très régulièrement des nouvelles de leurs proches les plus exposés « pour que “restriction des déplacements” ne rime pas avec “isolement” et “détresse sociale et sanitaire” »**

*Faisant appel à l'esprit de civisme et de responsabilité de ses concitoyens, l'union régionale des associations des usagers du système de santé les invite au strict respect des mesures annoncées et à un « usage raisonné » du système de santé.*



### **Prévenir l'isolement pour les plus fragiles (personnes âgées, en situation de handicap ou de maladie)**

Alors que le Président de la République vient d'annoncer des mesures pour « réduire fortement les déplacements », France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes attire l'attention sur le fait que ces dispositions essentielles au ralentissement de la pandémie ne doivent pas renforcer des situations d'isolement pour les plus fragiles d'entre nous.

« Pour que cette mesure soit efficace, elle doit être supportable », souligne l'Union. Pour ce faire, elle appelle les usagers à entretenir et à intensifier leurs liens à distance (téléphone, appels visio, réseaux sociaux, mails, courriers postaux...) avec les plus isolés et les plus fragiles. Pour les personnes âgées, personnes malades, personnes en situation de handicap... en période de crise, ce lien est d'autant plus vital. Humainement, car ce contexte est vecteur

de stress, voire de détresse. Sur le plan sanitaire, car les proches sont souvent les premiers à déceler les dégradations de leur santé quand ces personnes vivent seules.

« Il ne faut pas que « restriction des déplacements » rime avec « isolement » et « détresse sociale, voire sanitaire », résume François Blanchardon, le président de l'organisation régionale.

A titre d'exemple, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes appelle les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESMS) à mettre à disposition de leurs résidents le matériel technique (téléphonie, informatique notamment) et l'accompagnement nécessaire pour rendre possibles leurs liens avec leurs proches.

### **Limiter le recours au système de santé aux seuls cas urgents**

Les associations d'usagers du système de santé saluent la mobilisation sans précédent des professionnels de santé de la région et appellent les usagers à faire preuve de la plus grande responsabilité dans leur usage du système de santé, à un moment où celui-ci est soumis à rude épreuve, notamment en :

- facilitant les mesures de report des consultations et actes non urgents
- respectant les gestes barrières
- ayant recours au système de santé en lien avec la pandémie qu'en cas d'apparition des symptômes

## Protéger les plus fragiles, c'est se protéger aussi !

*Appel de France Assos Santé à l'effort partagé de mobilisation et à la responsabilité sociale des entreprises*

La maladie provoquée par le Covid-19 peut générer de graves complications touchant en majorité les plus fragiles et les plus âgés d'entre nous. Nous avons le devoir de les protéger et ce faisant, nous protégerons l'ensemble de la société française.

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

---

## Covid-19 & traitement à l'hydroxychloroquine : prudence !

Ce médicament a notamment été testé sur des patients à l'Institut hospitalo-universitaire de Marseille. Nous, union d'associations de patients et des usagers du système de santé, appelons à la vigilance dans le contexte de crise sanitaire grave que nous connaissons.

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

---

## Oxygène : évitons la pénurie, mobilisons nos énergies pour sauver des vies

Face à la demande massive d'oxygène pour tous les patients qui doivent être soignés à leur domicile et en EPHAD, France Assos Santé lance un appel d'extrême urgence à tous les professionnels.

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

---

## CORONAVIRUS : Faisons face collectivement

Face à l'épidémie liée à la transmission à un rythme inquiétant du COVID-19, France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine souhaite appeler les associations de son réseau et l'ensemble des citoyens au respect d'un comportement responsable et solidaire permettant d'affaiblir autant que possible le phénomène infectieux.

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

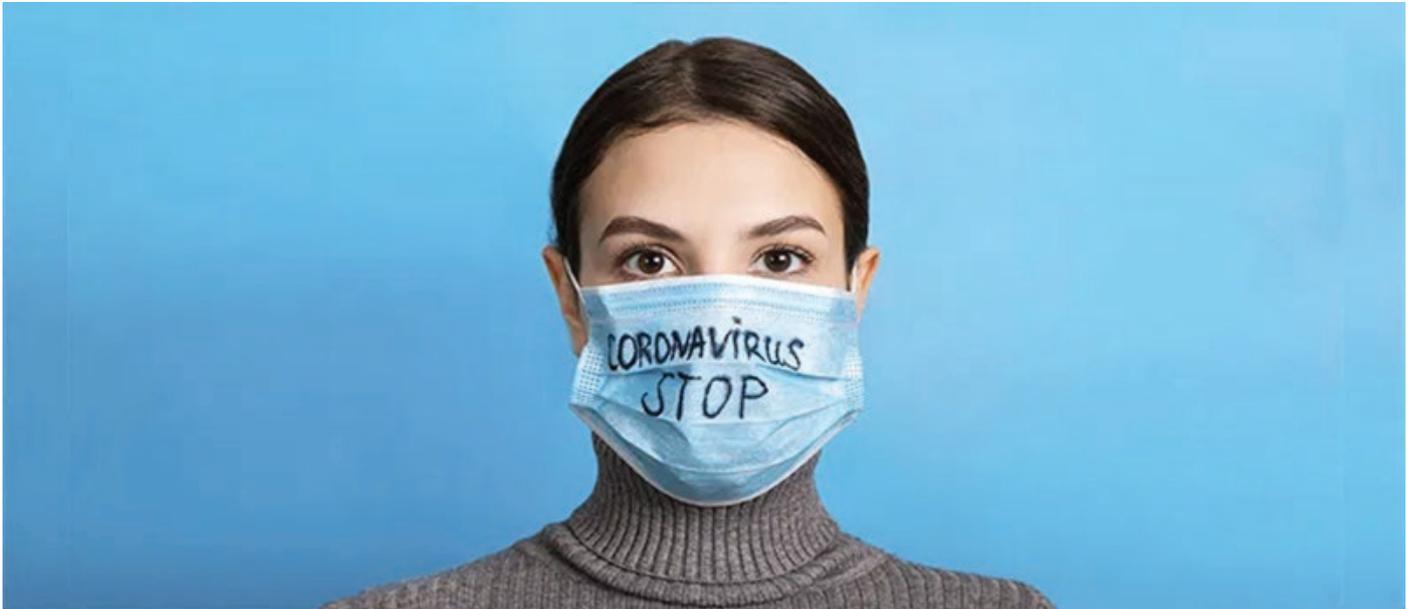
---

## Ne confondez pas renoncement aux soins et report de soins ... Contactez votre médecin afin d'obtenir un avis médical

Dans le contexte sanitaire actuel, nombreux sont ceux qui, malgré le besoin ou la nécessité d'une prise en charge médicale, "laissent passer leur tour" pour céder leur place à ceux qu'ils considèrent comme étant prioritaires. L'URPS Médecins Libéraux et France Assos Santé des Hauts-de-France s'associent pour rappeler la nécessaire vigilance à apporter à sa santé en générale

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

## Covid-19 : pour protéger les personnes fragiles, protégeons leurs proches



**Le Haut Conseil de la Santé Publique a identifié les situations de personnes (1) nécessitant une protection impérative dans le cadre de la crise du Covid-19.**

Sur la base de cet avis, l'Assurance maladie a déterminé les Affections de Longue Durée concernées par ces situations, et mis en place un système d'auto-déclaration en ligne permettant aux personnes concernées de se déclarer individuellement directement et de bénéficier d'un arrêt maladie initial de 21 jours (avec effet rétroactif possible au 13 mars (2)).

Si les associations de malades saluent cette disposition, elles restent néanmoins très inquiètes concernant l'absence de disposition dérogatoire pour les proches des malades qui sont dans l'obligation de se rendre sur leur lieu de travail. Le risque de

contraction du virus par les proches allant travailler et de contamination du proche « fragile » est élevé et potentiellement gravissime pour elles.

**Les alertes de France Assos Santé et des différentes associations de malades sont restées à ce jour sans réponse : aujourd'hui il est urgent d'agir !** Une vague de contamination est attendue selon les propres termes du Directeur Général de la Santé, la protection des personnes les plus fragiles doit être une priorité absolue et pour ce faire il est impératif de sécuriser la prescription par les médecins d'arrêt de travail aux personnes vivant avec une personne à risque.

(1) <https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=775>

(2) <https://declare.ameli.fr/assure/conditions>

## Bonne nouvelle !

Depuis la publication de ce communiqué, France Assos Santé a reçu un retour du Ministère concernant la question des arrêts des proches, c'est à dire à toutes personnes cohabitant avec elles.

Plus de précisions : <https://www.ameli.fr/somme/assure/actualites/covid-19-les-proches-dune-personne-vulnerable-peuvent-beneficier-dun-arret>



A 20h et à toute heure,  
nous disons "merci" à tous  
les professionnels qui  
prennent soin de nous

Ensemble, respectons les mesures barrières !  
*#RestezChezVous*

France  
Assos  
Santé  
*La voix des usagers*  
— Auvergne-Rhône-Alpes —

## France Assos Santé (Auvergne-Rhône-Alpes) ? Une voix pour tou-te-s !

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes regroupe plus de 140 associations et représentations d'associations d'usagers de la santé, plus fortes ensemble pour promouvoir la solidarité et la qualité du système de santé en Auvergne-Rhône-Alpes.

ACTE Auvergne - ADAPEI Ain - ADAPEI Ardèche - ADAPEI Drôme - ADAPEI Loire - ADASIR - ADMMD Auvergne-Rhône-Alpes - AFA - AFADB - AFAF - AFAU - AFD 63-03 - AFD Ain - AFD AURA - AFD Drôme-Ardèche - AFD Isère - AFD Savoie - AFD Haute-Savoie - AFDOC Allier - AFDOC Ain-Rhône - AFDOC Haute-Savoie - AFDOC Isère - AFDOC Loire-Haute Loire - AFM Téléthon Auvergne-Rhône-Alpes - AFPric-Auvergne-Rhône-Alpes - AFS Délégation Auvergne-Rhône-Alpes - AFTC 74 - AFTOC - AIDES ARA - ALCOOL ASSISTANCE Ardèche - ALCOOL ASSISTANCE Haute-Savoie - ALCOOL ASSISTANCE Loire - ALCOOL ASSISTANCE Rhône-Alpes - Alcool Ecoute Joie et Santé de l'Ain - AMR - APAJH de l'Ain - APF - France Handicap - APF - France Handicap territoire 26-07 - A(P) FDP - ASDA - ASTUCE - ATD QM - Autistes dans la cité - AVIAM Auvergne-Rhône-Alpes - CDAFAL Ain - CDAFAL Ardèche - CDAFAL Loire - CLCV Aurillac - CLCV 07-26 - CLCV Union Régionale AURA - CLCV Puy-de-Dôme - CONTACT Rhône - CRAFAL Rhône-Alpes - CLI - FAF AUVERGNE GAIPAR - Familles Rurales 43 - FNAP PSY - FNAR Rhône-Alpes - FNATH 63 & 15 - France ALZHEIMER Drôme - France ALZHEIMER Isère - France ALZHEIMER Loire - France ALZHEIMER Puy de Dôme - France ALZHEIMER Rhône - France ALZHEIMER Savoie - FRANCE PARKINSON Auvergne-Rhône-Alpes - France Rein Auvergne - France Rein Drôme-Ardèche - France Rein Rhône - France Rein Rhône-Alpes - France Rein Savoie - France Rein Haute-Savoie - GMFD 15 - GMFD 63 - GMFD 73 - HORIZON 73 - IAS Loire Haute Loire - IAS Nord Dauphiné - JALMALV Léman Mont Blanc - JALMALV Rhône - JALMALV Vienne - LA CAUSE DES PARENTS - LE LIEN - LNCC Ain - LNCC Ardèche - LNCC Drôme - LNCC Isère - LNCC Loire - LNCC Rhône - LNCC Savoie - MVRA - ORGECO Isère - OSE - OXY-GEM Isère - Pèse-Plume 01 - PHENIX - RAPSODIE - UDAF Allier - UDAF Cantal - UDAF Loire - UDAF Rhône - UDAF Ain - UDAF Ardèche - UDAF Drôme - UDAF Isère - UDAF Haute-Loire - UDAF Puy-de-Dôme - UDAF Savoie - UDAF Haute-Savoie - UDAPEI Haute-Savoie - UDAPEI Savoie - UFC Que Choisir Bourgoin-Jallieu - UFC Que Choisir Aix-les-Bains - UFC Que Choisir Albertville - UFC Que Choisir de l'Ain - UFC Que Choisir Grenoble - UFC QUE Choisir Rhône Alpes - UFC-Que Choisir Auvergne - UFC-Que Choisir de la Drôme - UFC-Que Choisir de la Haute-Loire - UFC-Que Choisir Chambéry - UFC-Que Choisir de l'Ardèche - UFC-Que Choisir de Vienne et sa région - UFC-Que Choisir Clermont-Ferrand - UFC-Que Choisir Montluçon - UFC-Que Choisir Moulins - UFC-Que Choisir du Rhône/Lyon - Métropole - UNAFAM Puy-de-Dôme - UNAFAM Allier - UNAFAM Ain - UNAFAM Ardèche - UNAFAM Drôme - UNAFAM Auvergne-Rhône-Alpes - UNAFAM Haute-Savoie - UNAFAM Isère - UNAFAM Loire - UNAFAM Rhône - UNAFAM Savoie - UNAFAM Haute-Loire - UNAPEI Auvergne-Rhône-Alpes - URAF AURA - URCSF Auvergne-Rhône-Alpes - VMEH Haute-Loire - VMEH Rhône - VMEH Haute-Savoie - VMEH Loire

Réalisé grâce au soutien de :



MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

