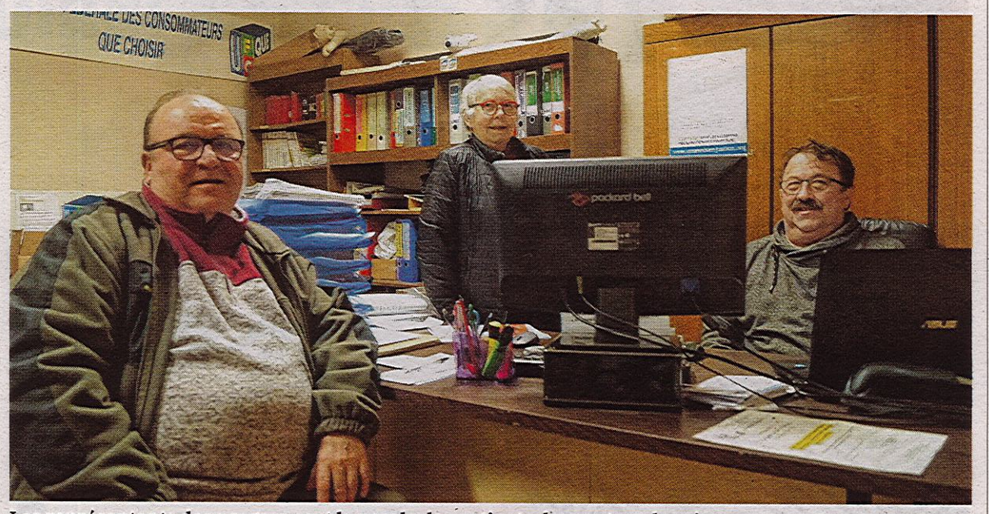
Santé Ils défendent vos droits dans les hôpitaux

Représentant de l'usager... qu'est-ce que c'est ?

Dimanche 18 avril, ce sera la journée européenne des droits des patients et des droits en santé. L'occasion pour l'UFC que choisir de mettre un coup de projecteur sur un organisme méconnu : la commission des usagers.



Les représentants des usagers sont la parole des patients des centres de soins.

« Avant, on adaptait les moyens de santé aux besoins. Maintenant, on les adapte aux budgets alloués... » Jean-Michel Billaut

« Le rôle du représentant des usagers dans les commissions des usagers, c'est d'améliorer le système de santé », résume Jean-Michel Billaut, président de l'UFC Saint-Omer. *« Avant, on adaptait les moyens de santé aux besoins. Maintenant, on les adapte aux budgets alloués... »* Il siège aux CDU des centres hospitaliers de la région de Saint-Omer, d'Aire-sur-la-Lys, mais aussi d'Hesdin, ainsi qu'à la clinique d'hémodialyse d'Helfaut, à la clinique des 7 vallées ou encore à l'hospitalisation à domicile du Littoral. *« C'est l'ARS qui désigne les candidats, issus d'associations agréées santé »*, précise-t-il. C'est le cas de l'UFC, mais aussi d'une centaine d'autres aux niveaux régional ou national.

Lorsqu'ils sont désignés, les représentants des usagers suivent une formation pour connaître leur rôle, mais aussi leurs droits et obligations. *« Bien sûr, il faut respecter le secret médical des dossiers, même si on ne connaît pas l'identité des patients évoqués »*, avance Didier Caudevelle, président de la ligue contre l'obésité et membre de l'association des diabétiques, qui représente les usagers au CHRSO. *« Parfois, cela pose problème »*, ajoute Marie-Noëlle Averlant, membre de l'UFC et représentante de l'usager à la clinique de Blendecques et au centre hospitalier d'Aire-sur-la-Lys. *« Nous n'avons qu'un résumé de la plainte du patient et il est difficile de le défendre. »*

« Très peu de gens savent qu'on existe et à quoi on sert. »

C'est pourquoi ils recommandent de contacter ces représentants directement, en cas de difficulté lors d'une hospitalisation. *« Très peu de gens savent qu'on existe et à quoi on sert. Même le personnel médical l'ignore parfois »*, regrette Jean-Michel Billaut. Pourtant, la commission des usagers peut démêler des situations difficiles. *« Cela peut aller de la perte d'un dentier aux dépassements d'honoraires pas ou mal expliqués, jusqu'aux accidents médicaux »*, décrit le représentant de l'UFC.

« On alerte aussi sur certaines pratiques. L'hôpital n'est pas qu'un service public. Certaines prestations passent dans le régime privé. C'est une pratique courante pour attirer des médecins, et cela coûte plus cher à l'usager... Pour éviter les poursuites, les hôpitaux cherchent parfois aussi à impressionner les patients. La commission des usagers est là aussi pour les accompagner et les conseiller. »

GR

✔ **Pour connaître les représentants des usagers de vos centres hospitaliers, contact à secretariat@saintomer.ufcquechoisir.fr ou hauts-de-france@france-assos-sante.org**

UFC QUE CHOISIR
Des pays de Saint-Omer et de Montreuil-sur-Mer

1, place du Général-de-Gaulle
62219 Longuenesse - Tél. 03 21 39 81 81

Malade, patient, usager : définitions

Si le malade est une terminologie qui nous situe par rapport à un état de santé, dans un registre médical, le terme de patient au sens étymologique, nous situe par rapport à l'action.

Le patient est celui qui subit, par opposition à l'agent, celui qui agit. Entre celui qui subit (patiemment !) la souffrance, et celui qui tente de la soulager, la relation est complexe.

Un patient n'est pas toujours malade : c'est celui qui, à un moment donné, confronté à un accident par exemple, aura à subir des actes de soins. Le malade se dira plutôt du porteur d'une pathologie identifiée.

L'usager est une personne qui a un droit réel, concret, à utiliser un service, qu'il en fasse effectivement ou non usage.

Les 10 droits fondamentaux du patient

1. Recevoir des soins de qualité, sans discrimination
2. Voir ses frais de santé pris en charge
3. Choisir son médecin ou son établissement de santé
4. Être soigné dans le respect de sa dignité
5. Avoir une information claire et complète
6. Accéder à son dossier médical
7. Exprimer sa volonté et la faire respecter
8. Renoncer à des soins
9. Voir sa vie privée respectée
10. Obtenir réparation en cas d'incident médical

En bref

Audomarois

Accueil de jour La Passerelle. À destination de victimes de violences conjugales, Oser en parler. Emprise, insultes, violences, dévalorisation, peur, si ces mots résonnent avec votre quotidien, La Passerelle vous accueille du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30, au 167, rue de Dunkerque à Saint-Omer. Tél. 07 62 54 86 27. E-mail : accueildejour@marha-letoit.fr La Passerelle assure un accueil gratuit, anonyme et inconditionnel, une écoute bienveillante et confidentielle, un lieu d'échange et de partage, une première information sur les droits ainsi que les dispositifs d'aide existants. Une orientation et/ou un accompagnement vers les services spécialisés dans les domaines psychologique, juridique, médical et social.

Loc' expo. Le 1er salon Habitat et déco aura lieu du **3 au 5 septembre** de 10h à 19h, à Sceneo Longuenesse, avec pour invité, Stéphane Thébaut, animateur de l'émission *M comme Maison* sur C8. Rens. au 06 67 98 30 26.

Covid-19. Par arrêté préfectoral, les brocantes, vide-greniers, marchés aux puces, braderies et autres évènements de même nature sur l'ensemble du département du Pas-de-Calais sont interdits **jusqu'au 3 mai inclus**, en raison de la crise sanitaire.

Salon de l'habitat. Si on se donnait rendez-vous dans 8 mois ! les **samedi 27 et dimanche 28 novembre**, salle Sceneo à Longuenesse, pour la 6e édition du salon de l'habitat de Saint-Omer, organisée par l'agence Cotéo et le soutien de la Capso. On va se retrouver, pour rencontrer les exposants, concevoir le projet immobilier de vos rêves, repenser les espaces et l'aménagement de votre intérieur, rénover, aménager, investir et décorer votre habitat. Entrée gratuite pour tous, nombreux cadeaux à gagner. Contact agence Cotéo, Bruno Lee : 07 78 87 02 53 www.salonshabitat-coteo.fr

Religion

Saint-Jean-Baptiste en pays lumbrois

Permanences annulées. En raison du protocole sanitaire les permanences du lundi et du samedi au centre paroissial de Lumbres n'auront pas lieu. Vous pouvez communiquer à l'aide de la boîte mail de la paroisse : comsaintjeanbaptiste@orange.fr

Saint-Omer

Écoute ton cœur. Ateliers musico-thérapeutique à destination des enfants de 3 à 10 ans. Cinq ateliers pour se découvrir grâce à la musique, du **lundi 19 au vendredi 23 avril**, au cabinet de musicothérapie J-B Dagbert, 61, rue de Calais. La semaine est organisée en modules pouvant êgtre réservés séparément : **lundi 19 avril** : Music'é'moi, exprimer ses émotions en musique. **Mardi 20** : le conte musical, créativité, communication et interaction. **Mercredi 21** : au diapason de sa propre musique (silence, respiration, confiance). **Jeudi 22** : 43210, cap sur l'attention et la concentration. **Vendredi 23** : do-do-la-do-ré, cap sur la détente et le sommeil. 6 enfants maximum par groupe, de 14h à 14h45 pour les PS MS GS et CP, de 15h30 à 16h15 pour les CE1 CE2 CM1 CM2. Réservations au 06 25 07 66 13 ou mail : jbdmusicotherapie@gmail.com

Club C4A. La manifestation automobile 2021 est **annulée**. Rendez-vous en juin 2022.

Retraités du BTP et des travaux publics. La caisse de retraite du BTP propose un séjour vacances en groupe au village club Kerlannie à Kerjouanno (Bretagne sud), du **samedi 11 au samedi 25 septembre** (14 nuits). Pension complète, assurances, taxe de séjour, transport bus. 1092€ par personne. Départ Hazebrouck et Saint-Omer. Places limitées. Inscription au 03 21 93 37 30 (J. Vasseur).