

RESSOURCES RESSOURCES RESSOURCES

ETABLISSEMENTS ET ORGANISATION DU SYSTEME DE SANTE

Les Agences Régionales d'Hospitalisation (ARH) www.parhage.sante.fr

Ce site constitue le portail des Agences régionales d'hospitalisation. Il offre une information riche sur de nombreux points : annuaires complets des établissements et des institutions de santé, notes d'actualités, mais également un renvoi aisé vers le site web de chaque Agence régionale d'hospitalisation.

Assistance publique Hôpitaux de Paris (APHP) www.aphp.fr

Ce site constitue un recueil d'informations précieuses à destination des usagers et de leurs représentants.

Outre l'annuaire des établissements sanitaires, classés par nom, par critères géographiques ou par spécialités médicales, le site répertorie toute l'offre de soins de la région Ile-de-France, notamment en matière de prise en charge spécifique liée à une pathologie ou à un statut.

Sont accessibles également des informations complètes sur les droits des patients, le séjour hospitalier, ainsi que sur les associations et la représentation des usagers.

Le site de l'Hôpital www.hopital.fr

Destiné aux usagers des établissements de santé, ce site web fournit de nombreux renseignements et enseignements. Par un classement clair des rubriques, le grand public pourra trouver aisément des informations précieuses :

- « Vos démarches » : urgences, consultations, hospitalisation, tarifs et remboursements ;
- « Vos droits » : droits des usagers, représentants des usagers et respect des droits, respect des règles de savoir-vivre, d'hygiène et de sécurité. Cette rubrique a, par ailleurs, été réalisée en partenariat avec le CISS ;
- « L'hôpital et vous » avec des thématiques telles que la naissance, la psychiatrie ou encore la fin de vie ;
- « L'hôpital, comment ça marche ? » sur l'organisation et les missions des établissements de santé ;
- « Les métiers de l'hôpital ».

Un dictionnaire médical, un lexique administratif ainsi qu'un moteur de recherche des hôpitaux et maisons de retraite (établissements publics ou privés sans but lucratif) sur tout le territoire français y sont également accessibles.

Platines : la plate-forme d'information sur les établissements de santé

www.platines.sante.gouv.fr

Ce site Internet permet d'accéder à de nombreux renseignements sur les établissements de santé publics ou privés de court séjour en médecine, en chirurgie ou en obstétrique. Chaque fiche d'établissement contient des informations précieuses sur les équipements, les activités, les particularités des services, ainsi que des données en matière de prise en charge des soins palliatifs ou encore de prévention contre les infections nosocomiales.

Collaboration, ressources, échanges d'expériences en réseaux

www.creer-hopitaux.fr

Ce site met en œuvre un des volets du Dispositif d'accompagnement des réformes hospitalières de la DHOS, le volet formation-communication. Il permet aux acteurs hospitaliers de suivre et de s'informer sur les réformes hospitalières, de poursuivre la formation en ligne, d'échanger sur leurs pratiques, de mutualiser les ressources...

Accessible à tous, et enrichi d'informations utiles et très concrètes, il permet d'entendre et de comprendre ce qui pose question aux praticiens. Il est actualisé régulièrement.

De plus, les représentants d'usagers qui ont suivi la formation « Nouvelle gouvernance » ont la possibilité de s'inscrire à la formation en ligne (formation à distance).

L'Annuaire sanitaire et social www.sanitaire-social.com

L'Annuaire sanitaire et social référence 32 000 établissements et organismes du secteur médico-social en France, répartis en six chapitres thématiques : personnes âgées - hospitalisation - maintien et aide à domicile - prévention et protection - personnes handicapées. Le site Internet de l'ASS propose deux entrées : une pour « tous publics » et une pour les « professionnels ».

CISMEF www.cismef.org

Mis en place par le centre hospitalier de Rouen, ce Catalogue et Index des Sites Médicaux Francophones s'adresse prioritairement aux professionnels de santé. Un onglet « Information pour les patients » offre à l'internaute un répertoire très dense de sites dédiés aux maladies et à la santé publique, aux associations, et à divers annuaires de professionnels et d'établissements de santé.

RESSOURCES

Réseau CHU

www.reseau-chu.org

Les usagers du système de santé pourront trouver sur ce site les coordonnées complètes de tous les centres hospitaliers universitaires du territoire, leur actualité, leurs chiffres clés ainsi qu'un renvoi automatique vers leur site Internet.

ORDRES DES PROFESSIONS DE SANTE

Le Conseil national de l'ordre des médecins (CNOM)

www.conseil-national.medecin.fr

Ce site offre des informations sur la composition des ordres médicaux (national, régionaux, départementaux) et leurs missions, ainsi que leurs coordonnées.

Les communiqués du CNOM, ses rapports et ses bulletins sont mis en ligne sur ce site.

Les internautes ont accès au code de déontologie médicale commenté, à la jurisprudence ainsi qu'à des données chiffrées en matière de démographie médicale.

L'Ordre national des pharmaciens

www.ordre.pharmacien.fr

Ce site offre de nombreux renseignements sur les missions de l'Ordre, les conseils régionaux (coordonnées et composition), sur le dossier pharmaceutique, ainsi qu'un annuaire des pharmaciens.

L'Ordre national des chirurgiens-dentistes

www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr

Une partie complète du site web de l'Ordre des chirurgiens-dentistes est consacrée au « grand public ». En cliquant sur cet onglet, l'utilisateur pourra obtenir des informations en matière de règlement des conflits avec son praticien, les coordonnées du conseil départemental de l'Ordre. Le code de déontologie est également accessible.

Quelques informations sont également accessibles sur les sites des ordres des autres professions de santé :

- Ordre national des pédicures podologues www.onpp.fr
- Ordre national des sages-femmes www.ordre-sages-femmes.fr
- Ordre national des masseurs kinésithérapeutes www.cnomk.fr
- Ordre national des infirmiers www.infirmiers.com

LABEL HONcode

Il faut noter que le logo HONcode permet de garantir que le site a obtenu la certification de la Haute Autorité de Santé (HAS), mise en œuvre par la Health On The Net Foundation (Fondation La santé sur Internet).

Le HONcode constitue une charte déontologique en matière de sites Internet dédiés à la santé, mais également en matière d'espaces d'information dédiés à la santé sur des sites plus généraux.

La certification est liée au respect de huit critères de qualité dont font partie la transparence, la confidentialité, la complémentarité et le professionnalisme. HON n'a pas pour objectif de garantir le contenu des sites.

Pour plus d'informations, la HAS produit de nombreux documents à même d'apporter les réponses aux questions des internautes sur ce sujet :

www.has-sante.fr/portail/jcms/c_705269/internet-sante-faites-les-bons-choix

REFERENCES ASSOCIATIVES

Le CISS et ses associations membres

Plus de 30 associations de malades, de personnes handicapées, de familles ou de consommateurs sont membres du Collectif. Leurs sites constituent d'importantes sources d'informations pratiques, juridiques et/ou médicales.

Leurs coordonnées sont disponibles sur le site du CISS : www.leciss.org/le-ciss/les-associations-membres

L'Annuaire des associations de santé

www.annuaire-aas.com

L'Annuaire des associations de santé recense les associations de malades, de familles de malades, d'aide et de soutien dans le domaine de la santé. Il est actualisé une fois par an dans sa totalité.

S'INFORMER

Santé Info Droits 0 810 004 333 ou 01 53 62 40 30



La ligne d'information et d'orientation du CISS sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.

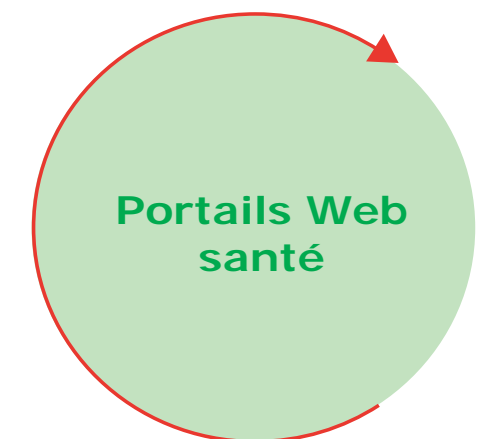
Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h
Mardi, Jeudi : 14h-20h

Vous pouvez également poser vos questions par mail sur www.leciss.org/sante-info-droits.

FP - 2008 - 028 - E1 - 08

CISS PRATIQUÉ

Fiche thématique du CISS n°28 - Portails Web santé - 2008



DE QUOI S'AGIT-IL ?

Cette fiche a pour objectif de répertorier des outils disponibles sur Internet en matière de santé. Elle n'a pas pour ambition d'être exhaustive, au regard des évolutions en la matière et des nouveautés qui apparaissent tous les jours sur « la toile » mais se propose d'être un repère.

Les sites référencés ici constituent des ressources, souvent inépuisables, pour les usagers et leurs représentants dans la recherche d'information sur les droits des malades, la santé, les établissements et les professionnels de santé, l'Assurance maladie, etc.

RESSOURCES

Le ministère de la Santé

www.sante.gouv.fr

Des informations sur l'actualité en santé, les alertes sanitaires ainsi que différents colloques et manifestations sont disponibles sur ce site. Il permet également d'avoir accès à des études, des rapports thématiques.

La rubrique « Les dossiers de A à Z » offre de nombreux outils, notamment aux usagers et à leurs représentants. A titre d'exemple, en cliquant sur la lettre «U», chaque internaute pourra trouver des informations sur l'agrément des associations

d'usagers du système de santé, sur les droits des usagers...

Il constitue également un portail vers des institutions telles que l'IGAS (Inspection générale des affaires sociales), la DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques) ainsi que vers le site « Partage d'expériences », mis en place par la Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins (DHOS), à la disposition des établissements publics et privés de santé, et des associations, autour de l'accueil, de l'information et de la prise en charge des usagers : www.sante.gouv.fr/experiences_usagers/accueil.htm (précisons que le CISS est partenaire de ce dernier site Internet).

SANTE PUBLIQUE ET SECURITE SANITAIRE

L'Agence Française de Sécurité Sanitaire des Aliments (AFSSA)

www.afssa.fr

Etablissement public indépendant de veille, d'alerte, d'expertise, de recherche et d'impulsion de la recherche, l'AFSSA contribue à la protection et à l'amélioration de la santé publique, de celle des animaux et de l'environnement.

Sont accessibles sur ce site les avis, rapports et recommandations de l'Agence dans son domaine de compétence.



Collectif Interassociatif Sur la Santé

10, villa Bosquet - 75007 Paris
Tél. : 01 40 56 01 49 - Fax : 01 47 34 93 27
www.leciss.org

RESSOURCES

L'Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé (AFSSAPS)

www.afssaps.fr

Etablissement public de l'Etat placé sous la tutelle du ministère chargé de la santé, l'AFSSAPS a pour mission de garantir la sécurité d'emploi, la qualité et le bon usage des produits de santé (médicaments et dispositifs médicaux). Sont accessibles sur ce site des informations sur les interactions médicamenteuses, sur la tarification à l'activité liée aux médicaments et aux dispositifs médicaux, ainsi que des recommandations en matière de traitements.

L'Agence Française de Sécurité Sanitaire de l'Environnement et du Travail (AFSSET)

www.afsset.fr

Etablissement public administratif de l'Etat, placé sous la tutelle des ministres chargés de la santé, de l'écologie et du travail, l'AFSSET est chargée d'assurer la sécurité sanitaire dans les domaines de l'environnement et du travail, en évaluant les risques qu'ils peuvent comporter dans un but de protection de la santé humaine.

L'internaute pourra trouver sur ce site des avis, études, programmes de recherche scientifique, notamment sur des thématiques telles que « la santé au travail » ou « la santé et l'environnement ».

La Haute Autorité de Santé (HAS)

www.has-sante.fr

La Haute Autorité de Santé (HAS) est une autorité publique indépendante à caractère scientifique, chargée de faire de la qualité un élément clé de la régulation du système de santé, d'améliorer, avec les professionnels, la qualité et la sécurité des soins, ainsi que d'impliquer les patients dans la qualité en santé.

En ce sens, son site contribue à l'information des usagers en matière de certification des établissements de santé, d'évaluation des pratiques professionnelles, d'affections de longue durée...

Institut National de Veille Sanitaire (INVS)

www.invs.sante.fr/

Etablissement public administratif, l'INVS est chargé de la surveillance, de la vigilance et de l'alerte dans tous les domaines de santé publique.

Son site offre un accès thématique aux dossiers traités par l'Institut et permet à l'internaute d'avoir une vision détaillée des études, rapports et préoccupations sanitaires.

L'Institut de Recherche et Documentation en Economie de la Santé (IRDES)

www.irdes.fr

Les différentes publications de l'IRDES présentent

RESSOURCES

des informations chiffrées et des données statistiques sur notre système de santé.

La bibliographie thématique permet notamment de lire des analyses sur l'assurance maladie obligatoire et complémentaire, des comparaisons internationales, les inégalités de santé et de recours aux soins, l'organisation de la médecine de ville, la psychiatrie et la santé mentale, ou encore le vieillissement et la dépendance.

Avisanté

www.avisante.eu/

Avisanté développe un programme indépendant d'évaluation de la qualité des soins.

Chaque internaute peut y exposer son opinion sur de larges thématiques telles que les dépenses de santé, la médecine de ville, la participation des usagers à la qualité et à la sécurité des soins, les complémentaires santé, la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé)...

Une inscription préalable est nécessaire pour accéder aux questionnaires de santé.

Le CISS, AIDES et l'UNAF sont partenaires de ce site Internet de "démocratie participative".

Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé (INPES)
www.inpes.sante.fr

Créé par la loi du 4 mars 2002, l'INPES est un établissement public administratif, chargé de mettre en œuvre les politiques de prévention et d'éducation pour la santé.

Un accès thématique par enjeux de santé publique permet à l'internaute d'accéder à une base documentaire.

Le catalogue des documents d'éducation pour la santé offre la possibilité de télécharger, mais aussi de commander diverses brochures et documentations à destination du grand public.

La Fédération Nationale des Observatoires Régionaux de Santé (FNORS)
www.fnors.org

Ce site constitue le portail de tous les sites des Observatoires Régionaux de Santé (ORS).

L'objectif des ORS est d'améliorer l'information sur l'état de santé et les besoins des populations régionales, dans le cadre d'une mission d'aide à la décision. Initialement destinés aux décideurs (élus, administrations, organismes de protection sociale, établissements et professionnels de santé...), ces sites permettront néanmoins aux usagers et à leurs représentants d'accéder à des études thématiques, des enquêtes transversales, des guides...

RESSOURCES

Société Française de Santé Publique (SFSP)

www.sfsp.fr

Outre l'annonce de colloques et la présentation de sa revue *Santé publique*, le site de la SFSP propose des dossiers thématiques qui reprennent des rapports publics, des synthèses de colloques, des références bibliographiques : éducation thérapeutique, Agences régionales de santé, nutrition, maladies neurologiques, santé communautaire, prévention... Certains ouvrages peuvent être commandés en ligne.

Pratiques en santé

www.pratiquesensante.info/

Pratiques en santé est un site régulièrement alimenté avec des informations pratiques autour d'une dizaine de rubriques : Actualités, Promotion de la santé, Education thérapeutique, Prévention médicalisée, Qualité de vie et maladies chroniques, Santé des populations, Politiques de santé, Accès/Qualité des soins...

Les informations recueillies sur ce site sont synthétisées à partir d'autres sites tant professionnels qu'associatifs en France et dans des pays francophones.

Tout internaute a la possibilité de s'inscrire à la lettre de *Pratiques en santé* qui permet de recevoir ainsi des informations de façon hebdomadaire.

DROITS DES MALADES

Légifrance

www.legifrance.gouv.fr

Légifrance est la source d'information juridique la plus complète. Elle permet à l'internaute d'accéder aisément à tous les textes juridiques applicables (Constitution, lois, ordonnances, décrets, arrêtés, circulaires), mais aussi à tous les codes, toute la jurisprudence (constitutionnelle, juridique et administrative), aux conventions collectives ainsi qu'aux textes européens et internationaux.

Le Médiateur de la République
www.mediateur-republique.fr

Autorité indépendante, le Médiateur de la République a pour mission de résoudre les litiges des usagers de l'administration publique. Il examine au cas par cas l'inadaptation des textes et procédures. Il propose des solutions sur mesure et des réformes de fond.

Sur ce site, des dossiers de fond, des liens vers d'autres institutions ou médiateurs, ainsi que l'annuaire des délégués du Médiateur sont disponibles.

Le pôle Santé et sécurité des soins du Médiateur de la République
www.securitesoins.fr

Le pôle Santé et sécurité des soins est le pôle d'in-

formation et de médiation du Médiateur de la République, chargé d'améliorer le dialogue entre les usagers du système de soins et les professionnels de santé.

Son site contient de nombreux conseils pratiques, des informations médicales sur la chirurgie, les infections, les bactéries, les événements indésirables, ainsi que des informations en matière de recours face à un accident médical ou une infection nosocomiale.

Les internautes peuvent également poser leurs questions au pôle par l'intermédiaire d'un formulaire.

La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)
www.cnil.fr

La CNIL est l'autorité administrative indépendante chargée de veiller à la protection des données personnelles, et notamment des données de santé.

Chaque usager aura l'occasion de trouver sur son site des informations sur la législation en la matière, les droits et obligations. Sont également disponibles les décisions de l'institution, les modalités de sa saisine et de déclaration, ainsi que les caractéristiques des fichiers répertoriant les individus.

Les Commissions Régionales de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)
www.commissions-crci.fr

Sur ce site, les usagers victimes d'un accident médical ou d'une infection nosocomiale peuvent accéder à de précieuses informations sur la procédure, les textes applicables, les coordonnées des commissions régionales.

Ils pourront également télécharger le formulaire de saisine de la Commission.

L'Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux (ONIAM)
www.oniam.fr

Ce site fournit de riches renseignements en matière d'indemnisation, en complément de ceux abordés sur le site des CRCI. Il référence la jurisprudence, informe plus précisément sur les textes applicables aux indemnisations des personnes transfusées et hémophiles contaminées par le VIH ou le VHC, des victimes de vaccinations obligatoires ou encore des victimes d'irradiation au Centre hospitalier d'Epinal.

Les représentants d'usagers pourront trouver également le référentiel d'indemnisation, utilisé par l'ONIAM, qui leur sera très utile dans leur mission d'accompagnement des usagers dans une procédure.

RESSOURCES

La Commission Nationale des Accidents Médicaux (CNAMed)

www.cnamed.sante.gouv.fr

Complétant le dispositif d'indemnisation, aux côtés de l'ONIAM et des CRCI, la Commission nationale des accidents médicaux, de par son site web, fournit à l'internaute, représentant d'usagers en CRCI, de nombreux outils à même de l'aider dans l'exercice de sa mission. Ainsi, il aura accès à la liste des experts, au rapport annuel d'évaluation du dispositif de règlement amiable des accidents médicaux, aux recommandations de la Commission, ainsi qu'à ses publications nombreuses sur le rôle de l'expert ou encore sur la nomenclature pour l'évaluation des préjudices. A titre d'exemple, un outil fondamental pour les usagers et leurs représentants est disponible sur ce site Internet : une grille d'évaluation des besoins en aide humaine de la victime.

La Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité (HALDE)
www.halde.fr

La HALDE est l'autorité administrative indépendante chargée d'accompagner les victimes de discrimination dans leurs démarches, et de rendre des avis, des délibérations et des recommandations dans les différents domaines de discrimination.

Son site constitue principalement une galerie de ressources documentaires, dont une grande majorité est téléchargeable.

Des informations sur tous les domaines et critères de discrimination ainsi que sur les modalités de saisine de l'institution y sont également accessibles.

La convention AERAS (S'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé)

www.aeras-infos.fr

Convention signée entre les pouvoirs publics, des banques, des assurances et des associations d'usagers, elle a pour objet de faciliter l'accès à l'emprunt et à l'assurance des personnes considérées comme étant en « risque aggravé de santé ».

Son site web propose des informations sur le contenu de l'accord et les principes qu'il pose ; il offre de surcroît un accès aux documents officiels et rapports d'évaluation du dispositif. Une entrée « Particuliers » ainsi qu'un lexique permettent à la fois d'appréhender des notions parfois complexes pour un primo-emprunteur, mais aussi d'obtenir des conseils pratiques dans l'établissement d'un projet.

RESSOURCES

ASSURANCE MALADIE

L'Assurance maladie

www.ameli.fr

Le site de l'Assurance maladie des travailleurs salariés propose de nombreux services à destination des assurés sociaux : des informations sur leurs droits et leurs démarches, les soins et les remboursements (avec la possibilité de consulter son dossier personnalisé), les honoraires pratiqués par tous les professionnels de santé...

Il offre également un lien vers les autres régimes d'Assurance maladie tels que le Régime social des indépendants (RSI) ou la Mutuelle des salariés agricoles (MSA).

Le portail de la Sécurité sociale

www.securite-sociale.fr

Ce site comporte de nombreuses pages instructives sur les organismes de la Sécurité sociale, et les institutions telles que le Haut conseil pour l'avenir de l'assurance maladie. Il propose également des données chiffrées et permet un accès aux textes juridiques qui fondent le système, tels que la loi de financement de la Sécurité sociale.

Le Centre des liaisons européennes et internationales de la Sécurité sociale (CLEISS)

Cet organisme est le guichet unique, en France, au service de la mobilité internationale et de la Sécurité sociale. Au-delà de ses missions financières, statistiques, de conseil et de traduction, le CLEISS offre, par le biais de son site, de nombreux outils. Ainsi, sont accessibles les règlements communautaires, les conventions bilatérales ainsi que des informations sur les régimes de sécurité sociale, partout dans le monde.

Chaque internaute pourra également puiser des renseignements pratiques dans la rubrique « Questions/Réponses », comme par exemple, « Qu'est-ce que la Carte européenne d'Assurance maladie » ?

Fonds CMU

www.cmu.fr

Le site du Fonds de financement de la protection complémentaire de la couverture universelle du risque maladie permet d'obtenir des renseignements complets sur les dispositifs tels que la Couverture Maladie Universelle de base, la Couverture Maladie Universelle complémentaire, l'Aide Médicale d'Etat ou encore l'Aide à l'acquisition d'une complémentaire santé.

Chacun y trouvera les conditions d'octroi de chaque aide ainsi que les démarches à accomplir. Il sera également possible d'y télécharger les formulaires de demande.

De nombreux documents (textes juridiques, statistiques, études et rapports...) sur ces thématiques sont également accessibles.