

RESSOURCES

demande. Des nombreuses documentations (textes juridiques, statistiques, études et rapports...) sur ces thématiques sont également accessibles.

ETABLISSEMENTS ET ORGANISATION DU SYSTEME DE SANTE

Les Agences Régionales de Santé (ARS)

www.ars.sante.fr

Ce site Internet constitue le portail des agences régionales de santé. Il offre un renvoi aisé vers le site web de chaque agence régionale de santé ainsi qu'une information riche sur l'organisation régionale du système de santé et les champs d'actions des ARS.

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 sur tout le territoire français y sont également accessibles.

Le site des maisons de retraite

www.maisons-de-retraite.fr

Moteur de recherche d'établissements, les utilisateurs trouveront, sur ce site dédié aux maisons de retraites, de précieuses informations notamment des explications sur les démarches, les conditions de prise en charge financière ou les droits.

Platines : la plateforme 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 ainsi qu'en soins de suite et de réadaptation. 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.

L'Annuaire sanitaire et social

www.sanitaire-social.com

L'Annuaire sanitaire et social référence 40 000 établissements et organismes du secteur sanitaire et médico-social en France, répartis en 4 chapitres thématiques : maisons de retraite – hôpitaux et cliniques – centres pour personnes handicapées – services à la personne.

Assistance publique des hôpitaux de Paris (APHP)

www.aphp.org

Ce site Internet 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, sur le séjour hospitalier ainsi que sur les associations et les représentants des usagers.

Catalogue et Index des Sites Médicaux Francophones (CISMEF)

www.cismef.org

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

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-clé ainsi qu'un renvoi automatique vers leur site Internet.

Les différentes fédérations d'établissements de santé

En fonction de leur statut, les établissements de santé sont regroupés au sein de différentes fédérations. Les sites de chacune d'entre elles délivrent notamment des informations propres à leur actualité respective et mettent à disposition des annuaires permettant d'obtenir les coordonnées des établissements et des services membres de ces fédérations :

- Fédération hospitalière de France

www.fhf.fr

RESSOURCES

- Fédération de l'hospitalisation privée

www.fhp.fr

- Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne

www.fehap.fr

- Fédération nationale des établissements d'hospitalisation à domicile

www.fnehad.fr

ORDRES DES PROFESSIONS DE SANTE

Les sites Internet des ordres professionnels offrent des informations sur la composition des ordres médicaux (national, régionaux, départementaux), sur leurs missions ainsi que leurs coordonnées.

Les communiqués des conseils nationaux, leurs rapports et leurs bulletins sont souvent mis en ligne sur ces sites.

Les internautes ont également accès aux codes de déontologie de chaque profession, à la jurisprudence, à des données chiffrées en matière de démographie ainsi que, dans la plupart des sites, aux annuaires des professionnels.

- L'Ordre national des médecins

www.conseil-national.medecin.fr

- L'Ordre national des pharmaciens

www.ordre.pharmacien.fr

- L'Ordre national des chirurgiens-dentistes

www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr

- L'Ordre national des pédicures-podologues

www.onpp.fr

- L'Ordre national des sages-femmes

www.ordre-sages-femmes.fr

- L'Ordre national des masseurs-kinésithérapeutes

www.cnomk.fr

- L'Ordre national des infirmiers

www.ordre-infirmiers.fr

COMMENT CA MARCHE ?

Il faut noter que le logo **HONcode** permet de garantir à l'internaute que le site sur lequel il navigue a obtenu la certification de la Haute autorité de santé (HAS), mise en œuvre par la **Health On The Net** Fondation (en français : la 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'informations dédiés à la santé sur des sites plus généraux.

La certification est liée au respect par le site de 8 critères de qualité dont font partie la transparence,

la confidentialité, la complémentarité et le professionnalisme.

Attention ! HON n'a pas pour objectif de garantir le contenu des sites.

Pour accéder au site Internet de l'HONcode:

www.hon.ch/pat_f.html

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

EN SAVOIR +

- 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.

- Les associations de malades, de personnes handicapées, de familles ou de consommateurs, membres du CISS

Ces sites peuvent constituer des véritables sources d'informations pratiques, juridiques et/ou médicales.

Toutes leurs coordonnées sont disponibles sur le site Internet du CISS :

www.leciss.org

Des fiches pratiques, des lettres type, des guides ainsi qu'un espace de participation sont également accessibles sur le site Internet du CISS, spécifiquement dédié aux droits des malades :

droitsdesmalades.fr

- Santé Info Droits 0 810 004 333 ou 01 53 60 40 30 (pour un appel des DOM-TOM, ou à partir d'un portable ou d'un abonnement illimité)



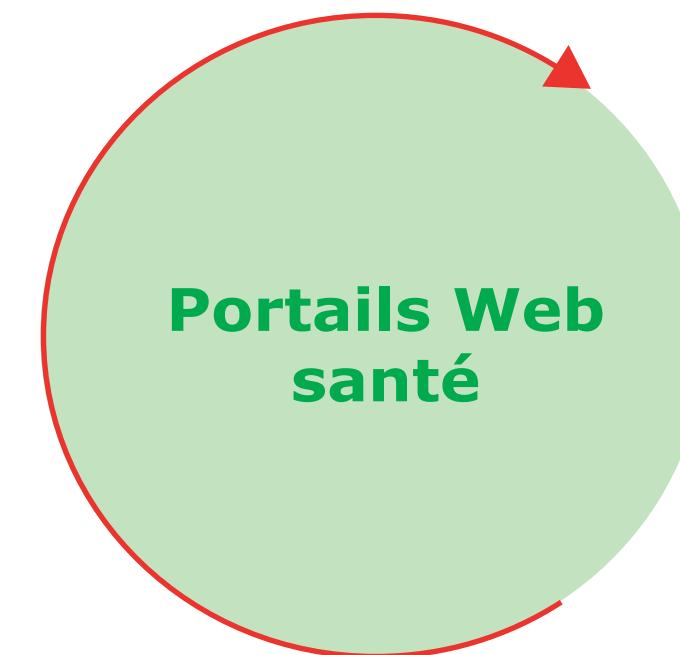
La ligne d'information et d'orientation du CISS sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.

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

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

CISS PRATIQUE

Fiche thématique du CISS n°28 - Portails Web santé - 2011



DE QUOI S'AGIT-IL ?

Cette fiche a pour objectif de répertorier un certain nombre d'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 c'est 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, sur les établissements et les professionnels de santé, sur 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 sur les différentes manifestations et colloques 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 DRESS (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 (le CISS est partenaire de ce site Internet).

Un espace « Droits des usagers de la santé » offre un accès vers des fiches et des guides pratiques, les textes applicables en matière de santé ainsi qu'un répertoire des droits collectifs et individuels et leurs manifestations en région :

www.sante.gouv.fr/espace-droits-des-usagers

Le Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative

www.associations.gouv.fr

Mis en œuvre par le Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative, un site est consacré aux associations. Les internautes y trouveront des éléments utiles en matière de gestion et de réglementation associative.



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

SANTE PUBLIQUE ET SECURITE SANITAIRE

L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES)

www.anses.fr

Etablissement public de l'Etat placé sous la tutelle des ministres chargés de la santé, de l'agriculture, de la consommation, de l'environnement et du travail, l'ANSES est née en 2010 de la fusion de l'Agence Française de Sécurité Sanitaire des Aliments (AFSSA) et l'Agence Française de Sécurité Sanitaire de l'Environnement et du Travail (AFSSET). La mission principale de l'agence est de contribuer à la sécurité sanitaire humaine dans les domaines de l'environnement, du travail et de l'alimentation et d'appréhender l'ensemble des expositions auxquelles l'homme est soumis, volontairement ou non, à chacun des âges et à chacun des moments de sa vie. Sont accessibles, sur ce site, les avis, rapports, recommandations de l'agence dans son domaine de compétence.

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 ainsi que des recommandations en matière de traitements.

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 démarche. En ce sens, son site Internet contribue à l'information des usagers en matière de certification des établissements de santé, d'évaluation des pratiques professionnelles, d'affections 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 Internet 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, association régie par la loi 1901, présentent un très grand intérêt pour tous les usagers qui recherchent des informations chiffrées et des données statistiques sur notre système de santé. La bibliographie thématique permet notamment de consulter 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 sur 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 poster 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 enquêtes. 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

Etablissement public administratif, l'INPES est 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.

Agence des systèmes d'information partagés en santé (ASIP Santé)
esante.gouv.fr

Groupement d'intérêt public, l'ASIP Santé a pour mission de favoriser le développement des systèmes d'information partagés dans les domaines de la santé et du secteur médico-social, au service de la qualité des soins. Son site Internet est riche d'informations en matière de e-santé : politiques publiques, télémédecine, DMP, éthique, interopérabilité...

La Fédération Nationale des Observatoires Régionaux de Santé (FNORS)

www.fnors.org

Ce site Internet constitue le portail de tous les sites des observatoires régionaux de santé ORS dont l'objectif est d'améliorer l'information sur l'état de santé et sur les besoins des populations régionales, dans le cadre d'une mission d'aide à la décision. Initialement destiné aux décideurs (élus, administrations, organismes de protection sociale, établissements et professionnels de santé...), ces sites permettent néanmoins aux usagers et à leurs représentants d'accéder à des études thématiques, des enquêtes transversales, des guides...

Société Française de Santé Publique (SFSP)
www.sfsp.fr

Outre l'annonce de colloques et la présentation de sa revue Santé publique, le site Internet 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
http://pratiquesensante.e-monsite.com/

Pratiques en santé est un site Internet alimenté régulièrement 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 synthétisée 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 régulièrement des informations.

DROITS DES MALADES

Legifrance
www.legifrance.gouv.fr

Legifrance 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 Journal Officiel
www.journal-officiel.gouv.fr

Ce site permet d'avoir accès au Journal Officiel électronique authentifié dans lequel sont publiés les textes législatifs et réglementaires de la République française.

Le Défenseur des droits

defenseurdesdroits.fr

Né de la fusion entre le Médiateur de la République, la HALDE, le Défenseur des enfants et la Commission nationale de déontologie de la sécurité, le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante chargée de veiller à la protection des droits et des libertés.

Son site Internet offre la possibilité d'une saisine du Défenseur en ligne mais permet également de diffuser les contacts des délégués locaux, d'accéder à certaines informations juridiques ainsi qu'à des liens utiles par domaine d'intervention.

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. Par ailleurs, des fiches pratiques et des lettres-type permettent aux internautes d'engager aux mieux leurs démarches.

La Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA)
www.cada.fr

La CADA est une autorité administrative indépendante en charge des questions d'accès aux documents administratifs. Sur ce site, l'usager trouvera notamment des informations utiles en matière d'accès au dossier médical détenus par les établissements publics et les possibilités de saisine de cette instance en cas de difficulté.

L'Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux (ONIAM) et les Commissions Régionales de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)
www.oniam.fr

Le site web de l'ONIAM et des CRCI fournit de riches renseignements en matière d'indemnisation des accidents médicaux. Il référence la jurisprudence, informe plus précisément sur les textes applicables à l'indemnisation des personnes transfusées et hémophiles contaminés par le VIH ou le VHC, des victimes de vaccinations obligatoires, d'irradiation à Centre hospitalier d'Epinal ou encore des victimes du benfluorex (Mediator).

Les usagers peuvent y trouver des informations sur la procédure, les coordonnées des commissions régionales et y télécharger le formulaire de saisine des commissions et de l'office. 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 victimes dans une procédure.

La Commission Nationale des Accidents Médicaux (CNAMed)

www.cnamed.sante.gouv.fr

Complétant le dispositif d'indemnisation amiable, aux côtés de l'ONIAM et des CRCI, la Commission nationale des accidents médicaux, de par son site web, fournit à l'internaute, représentant des 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, aux recommandations de la Commission, ainsi qu'à ses publications 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 : une grille d'évaluation des besoins en aide humaine.

Santé Info Droits
www.leciss.org/sante-info-droits.html

Des écoutants spécialisés offre une information juridique et sociale aux usagers du système de santé, à leurs représentants, à leurs proches ainsi qu'aux professionnels de santé et aux travailleurs sociaux. Au-delà de son numéro de téléphone (0810.004.333 ou 01.53.62.40.30), Santé Info Droits propose un service de réponse en ligne, par l'intermédiaire d'un formulaire. Cette ligne d'information a été mise en place par le Collectif Interassociatif Sur la Santé.

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 rapport d'évaluation du dispositif. Les candidats à l'emprunt y trouveront bon nombre de conseils pratiques et de liens utiles.

ASSURANCE MALADIE

L'Assurance maladie
www.ameli.fr

Le site Internet de l'Assurance maladie des travailleurs salariés proposent de nombreux services à destination des assurés sociaux : des informations sur les droits et démarches, sur les soins et remboursements (avec la possibilité de consulter son dossier personnel), sur les tarifs des actes mais également un accès aux formulaires CERFA de demandes courantes aux caisses primaires d'Assurance maladie.

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).

- Ameli Direct

ameli-direct.ameli.fr

Il s'agit d'un service mis en place par l'Assurance maladie permettant à toute personne de pouvoir choisir son professionnel ou son établissement de santé en fonction de ses critères personnels (lieu, spécialité, tarifs et actes pratiqués, télétransmission, remboursement etc.)

- Ameli Santé

www.ameli-sante.fr

Ce site est consacré à l'information médicale et offre des renseignements utiles en matière de prévention contre les risques et les maladies.

Le portail du service public de la Sécurité sociale
www.securite-sociale.fr

Ce site propose de nombreuses pages instructives sur les organismes de la Sécurité sociale (et notamment un annuaire), les institutions telles que le Haut conseil pour l'avenir de l'assurance maladie, sur des données chiffrées mais également un accès aux textes juridiques qui fondent le système, tels que les lois 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 Internet, de nombreux outils : les règlements communautaires, les conventions bilatérales ainsi que des informations sur les régimes de Sécurité sociale, partout dans le monde et leur articulation. 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 ? Mais aussi rechercher le régime applicable à sa situation personnelle ou professionnelle.

Fonds CMU
www.cmu.fr

Le site Internet du Fonds de financement de la protection complémentaire de la couverture universelle du risque maladie permet aux internautes d'obtenir des renseignements complets sur les dispositifs de 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 pour chaque aide ainsi que les démarches à accomplir. Il est également possible d'y télécharger les formulaires de