

Droit du consommateur

Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association active dans l'Est-Var pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents. Aujourd'hui, nous vous rappelons vos droits en matière de santé.

Une loi de mars 2002 rappelait que la santé est un droit fondamental et instituait le concept de « démocratie sanitaire ». Ainsi l'UFC-Que choisir, dont la finalité est d'assister et de protéger les usagers, notamment en cas de litige, s'est légitimement impliquée dans cette démarche. L'UFC participe à de nombreuses instances décisionnelles ou consultatives, nationales ou régionales et intervient dans les médias, notamment par son mensuel, disponible par abonnement, dont le tirage à 57000 exemplaires témoigne de l'intérêt. Auprès des instances régionales et en particulier de l'Agence régionale de la santé (ARS) qui met en œuvre dans la région la politique nationale de santé, l'UFC participe à des commissions consultatives de prospectives et d'orientation



de l'offre de soins, de modification d'activité ou d'équipements lourds. Concrètement l'UFC a son mot à dire par exemple sur l'installation d'une IRM ou l'extension d'un centre de soins, de même l'association est partenaire dans le 3^e plan quinquennal (santé et pollution en tous genres). Depuis la loi de juillet 2009 localement les représentants de l'UFC agissent pour garantir le respect et la promotion des droits des malades dans les instances de certains établissements de santé publics ou privés de notre aire (prise en charge, surveillance des affections nosocomiales, participation au conseil de surveillance). L'Association de Fréjus compte dans ses bénévoles des référents santé présents dans 4 établissements de la zone Fréjus-Saint-Raphaël qui participent aux commissions suivantes :

► Commission des

représentants des usagers (CRU)

L'objet porte sur la restauration (qualité et valeur nutritive des repas), l'hôtellerie (nettoyage et autres problèmes généraux), relation avec le personnel médical administratif et hôtelier, vie en collectivité (animation, risques divers, accès et circulation dans l'établissement) l'administratif (accueil, formalités, consultations des dossiers, les événements indésirables les dysfonctionnements liés à la prise en charge médicamenteuse ou les dispositifs médicaux (CLUD et COVIRIS).

► Commission de lutte contre les maladies nosocomiales (CLIN)

L'équipe médicale présente l'ensemble des mesures prises pour lutter contre ces affections (hygiène des locaux, du personnel,

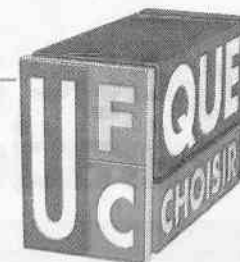
recherche des souches pathogènes, compte rendu du suivi des laboratoires indépendants.

► Commission de liaison alimentation et nutrition (CLAN)

Tout en s'intéressant aux modes alimentaires en particulier la qualité des repas, la surveillance et les études portent aussi sur les personnes âgées et leurs problèmes spécifiques. Les questionnaires de satisfaction remis aux patients à leur sortie sont une aide précieuse pour la commission CRU et permettent de mieux orienter les différents secteurs d'activité d'un établissement.

► Autres actions

Les bénévoles participent également à la certification des établissements de santé et peuvent assister conseiller et le plus souvent guider une médiation à l'amiable dans des litiges ayant trait à la qualité de la prise en charge (accueil, hôtellerie, restauration etc.) sans toutefois s'immiscer dans des problématiques médicales. L'UFC Fréjus assure la défense des usagers de la santé et organise un réseau -santé qui irrigue les associations locales



en information concernant le système de santé, mais aussi elle est irriguée elle-même par les informations émanant de ces associations dont l'utilité n'est pas négligeable dans ce rôle de sentinelle. Les usagers peuvent s'adresser aux bénévoles-santé de l'association pour leur signaler d'éventuelles anomalies dans les établissements et leurs remarques pourront être répercutées dans sa commission ad-hoc.

UFC-Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au vendredi de 15 h à 18 h dans les locaux situés à la base nature - 1 196 bd de la Mer à Fréjus, tél. 09.63.04.60.44. et rappelle que l'antenne de Draguignan, au 15 rue de l'Observance est ouverte tous les jeudis de 15 h à 18 h, tél. 04.94.70.44.95. ufc-quechoisir-var-est.org.