

**MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ
DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ
CENTRE DE CRISE SANITAIRE**

DATE : 29/03/2021

REFERENCE : MARS n°2021-25

OBJET : Rappel du dispositif d'accompagnement des familles de patients évacués pour des raisons sanitaires d'une région à une autre ou vers l'étranger

Pour action

☒ Établissements hospitaliers

Pour information

☒ DGOS

☒ ARS

☒ DGCS

☒ ARS de Zone

☐ ANSM

☐ Autre :

Mesdames, Messieurs,

Depuis le début de l'épidémie de Covid-19, afin de répartir sur le territoire français et au-delà la prise en charge des patients, des évacuations sanitaires (EVASAN) sont organisées.

Dans ce cadre, un dispositif national d'accompagnement des familles des patients évacués a été mis en place en novembre dernier pour leur permettre, dans le respect des mesures prises par les établissements de santé pour limiter la propagation du virus, de prendre des nouvelles de leur proche et de lui rendre visite.

Dans le contexte actuel de nombreuses EVASAN, le présent message vise à rappeler le dispositif en place, initialement présenté par le MARS n°2020_99 du 12 novembre 2020. Les modifications apportées par rapport à ce MARS sont principalement rédactionnelles et sont surlignées en **bleu clair.**

Le dispositif d'accompagnement s'articule autour de plusieurs axes :

- 1) *L'attention portée aux moyens de communication avec la famille*
- 2) *La prise en charge des transports et de l'hébergement*
- 3) *L'accompagnement dans les démarches.*

Les principes de l'accompagnement :

- **L'établissement d'accueil, est, par défaut, celui qui se charge de réserver le transport et l'hébergement de la famille** (ou de l'organiser à sa convenance, s'il dispose de logements, d'une « maison des familles », etc.). Pour le cas où les établissements d'origine et d'accueil s'organiseraient autrement, il convient de signaler à l'ARS de façon claire quel est l'établissement qui prend en charge l'accompagnement des familles.
- **Les familles n'ont pas à faire d'avance de frais**, sauf si elles ont déjà engagé des démarches, ou ne souhaitent pas utiliser les services proposés par les établissements, auquel cas elles se font rembourser par la CPAM. Elles bénéficient au maximum d'un aller-retour par semaine d'hospitalisation de leur proche et de 30 nuitées prises en charge.
- **Pour les évacuations sanitaires à l'étranger, le centre de crise sanitaire dédie une cellule spécifique à l'accompagnement des familles pour l'organisation des visites**, via la boîte mail accompagnement-familles-evasan@sante.gouv.fr.

Le dispositif s'applique à titre rétroactif aux transferts déjà réalisés dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire et fonctionne également pour des transferts infra-régionaux imposés par la lutte contre l'épidémie de COVID-19 si le patient a été évacué dans un autre département. Deux procédures distinctes sont proposées pour l'accompagnement des familles, selon que le patient est transféré à l'étranger ou non, avec une première étape commune :

Etape 1 : départ du patient évacué- communication de l'établissement d'origine avec la famille

La famille du patient **proposé** pour une évacuation sanitaire dans une autre région est reçue au sein de l'établissement de santé de départ du patient, par exemple au niveau du service de soins ou au niveau de la direction des usagers. Elle est informée **des modalités et des implications des transferts**. Elle est aussi informée qu'un mécanisme d'accompagnement lui permet de voir pris en charge par l'établissement d'accueil du patient des allers-retours vers l'établissement où le patient est transféré et des nuits d'hôtel. La famille est également informée du service dans lequel le patient sera transféré et des moyens de communication avec le patient qui sont possibles (horaires de visites, n° de téléphone du service, communication via visioconférence, etc.). Par ailleurs, pour rappel, pour les patients transférés dans une autre région ou à l'étranger, il est demandé à l'établissement d'origine de compléter la fiche SIVIC du patient en indiquant les coordonnées d'un proche de confiance.

Le courrier-type en annexe 2 peut être remis à la famille et téléchargé depuis le site du Ministère des Solidarités et de la Santé si le patient est transféré en France. Le courrier-type en annexe 3 est adapté à la situation des patients transférés à l'étranger.

PROCEDURE SI LE PATIENT EST TRANSFERE EN FRANCE

Etape 2 : communication de l'établissement d'origine à l'établissement d'accueil

A l'issue de l'entretien réalisé avec la famille du patient évacué, l'établissement de départ communique à l'établissement d'arrivée les coordonnées des familles et des personnes susceptibles de le solliciter pour bénéficier d'un accompagnement à la réservation de transports et d'hôtels.

Etape 3 : communication des informations par l'établissement d'origine à l'Agence Régionale de Santé dont il dépend

Afin de renseigner le suivi réalisé par les ARS, l'établissement d'origine communique, avec les données concernant l'EVASAN, les coordonnées de la famille des patients évacués.

Etape 4 : par défaut, l'établissement de santé d'accueil réserve et paie pour le compte de la famille du patient le transport ainsi que l'hébergement, sauf si accord différent avec l'établissement d'origine, qui est alors en charge de la réservation et du paiement du transport et de l'hébergement

Un aller-retour désigne le trajet d'un proche du patient évacué dans une autre région, partant de sa résidence familiale sur le territoire national pour se rendre sur le lieu d'hospitalisation du patient.

L'établissement d'accueil du patient autorise ou non les visites de la famille et organise leur déplacement dans le respect des mesures mises en place pour éviter la propagation du virus. Il choisit le moyen de transport au tarif le moins onéreux et le plus adapté à la nature du déplacement. Selon le souhait de la famille, le séjour peut être continu ou fractionné, avec :

- Au maximum 1 aller-retour par semaine d'hospitalisation dans un établissement d'une autre région,
- Au maximum 30 nuitées prises en charge.

Pour le cas où une famille avancerait les frais pour le transport ou l'hébergement, il convient de lui indiquer d'adresser sa demande de remboursement à la CPAM dont dépend le patient.

Les frais d'assurance ou de réparation en cas d'accident ne sont pas pris en charge.

Etape 5 : l'établissement de santé d'accueil (ou d'origine) se fait rembourser dans le cadre de la convention CPAM

Il présente les factures de prestations hébergement/transport en indiquant les bénéficiaires et le patient évacué. La CPAM peut demander comme pièce justificative complémentaire à l'ARS d'origine du patient le tableau de suivi des EVASAN.

PROCEDURE SI LE PATIENT EST TRANSFERE A L'ETRANGER

Etape 2 : communication de l'établissement d'origine à l'établissement d'accueil

A l'issue de l'entretien réalisé avec la famille du patient évacué, l'établissement de départ communique à l'établissement d'arrivée ou au service de soins de l'établissement d'accueil les coordonnées des familles et des personnes susceptibles de le solliciter pour obtenir des nouvelles de leur proche et envisager des visites, si elles sont autorisées.

Etape 3 : communication des informations par l'établissement d'origine à l'Agence Régionale de Santé dont il dépend

Afin de renseigner le suivi réalisé par les ARS, l'établissement d'origine communique, avec les données concernant l'EVASAN, les coordonnées de la famille des patients évacués. Ces coordonnées vont alimenter le Centre de crise sanitaire et notamment la cellule dédiée à l'accompagnement des familles pour l'organisation des visites.

Etape 4 : la cellule d'accompagnement des familles de patients dans le cadre des EVASAN du Centre de crise sanitaire réserve et paie pour le compte de la famille du patient le transport ainsi que l'hébergement

Un aller-retour désigne le trajet d'un proche du patient évacué dans un pays, partant de sa résidence familiale sur le territoire national pour se rendre sur le lieu d'hospitalisation du patient.

La cellule du Centre de crise sanitaire, en lien avec les consulats, s'assure que l'établissement d'accueil du patient autorise les visites de la famille et organise leur déplacement dans le respect des mesures mises en place pour éviter la propagation du virus. Il choisit le moyen de transport au tarif le moins onéreux et le plus adapté à la nature du déplacement. Selon le souhait de la famille, le séjour peut être continu ou fractionné, avec :

- Au maximum 1 aller-retour par semaine d'hospitalisation dans un établissement situé à l'étranger,
- Au maximum 30 nuitées prises en charge.

Pour le cas où une famille avancerait les frais pour le transport ou l'hébergement, il convient de lui indiquer d'adresser sa demande de remboursement à la cellule du centre de crise sanitaire qui fera le lien avec la CNAM.

Nous vous remercions de votre mobilisation.

Katia Julienne
Directrice générale de l'offre de soins

Signé

Pr. Jérôme Salomon
Directeur Général de la Santé

Signé

Annexe 1 : Logigramme de la procédure pour l'accompagnement des familles

La famille du patient sélectionné pour l'EVASAN est reçue par la Direction des Usagers de l'établissement de santé

Le patient est transféré en France



Gestion de la relation avec les familles
prioritairement au niveau de
l'établissement d'accueil du patient

L'établissement d'accueil s'assure de la communication avec la famille et effectue par défaut les démarches de réservation et de paiement des moyens de transports et d'hébergement si les visites sont autorisées

Le patient est transféré à l'étranger



Gestion de la relation avec les familles
prioritairement au niveau de
l'établissement d'origine du patient et au
niveau du centre de crise sanitaire

L'établissement d'origine s'assure de la communication avec la famille. Le centre de crise sanitaire intervient en appui en lien avec les consulats et effectue les démarches de réservation et de paiement des moyens de transports et d'hébergement si les visites sont autorisées

Annexe 2 : courrier-type accompagnement des familles de patients transférés en France

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de l'épidémie de COVID-19, votre proche doit être transféré pour être pris en charge dans un autre établissement de santé. **Nous avons conscience de la complexité de cette situation. C'est pourquoi les services hospitaliers, ceux des Agences Régionales de Santé et du Ministère des Solidarités et de la Santé sont mobilisés pour vous accompagner durant cette période difficile.**

Comment prendre des nouvelles de votre proche ?

Pour toute question concernant son état, la possibilité de lui rendre visite et les modalités pratiques (horaires, durées des visites), il convient de vous adresser en priorité au service dans lequel il est pris en charge ou à la Direction des Usagers de l'établissement dans lequel il est transféré. L'établissement d'accueil dispose d'un site internet et d'un standard téléphonique pour vous aider dans vos recherches.

[à compléter avec les coordonnées]

Pour le cas où vous ne sauriez pas à qui vous adresser dans l'établissement d'accueil, le service d'origine ou la Direction des Usagers de l'établissement d'origine reste à votre disposition pour faire le lien avec le service où votre proche a été transféré.

Déplacements et visites

Si vous souhaitez vous déplacer afin de rendre visite à votre proche durant son hospitalisation dans un autre établissement, sachez qu'un dispositif national de prise en charge est mis en place. Vous devez au préalable contacter l'établissement d'accueil pour vous assurer des modalités de visites. Celui-ci réservera le transport et, le cas échéant, l'hébergement.

Lors de votre déplacement, il conviendra de vous munir de votre attestation de déplacement en indiquant « motif familial impérieux, assistance à une personne vulnérable ».

Vous pouvez bénéficier d'une prise en charge de vos déplacements et de votre hébergement, soit pour un seul membre de la famille, soit à répartir entre deux membres de la famille du patient évacué, dans la limite d'un aller-retour par semaine d'hospitalisation et de 30 nuitées prises en charge.

Nous mettons également en place des modalités de prise en charge spécifiques en cas de décès : 1 aller-retour et 1 nuit d'hébergement avec petit-déjeuner seront pris en charge de façon complémentaire pour permettre **aux proches** d'accomplir les démarches nécessaires. L'établissement de santé où le patient est décédé prendra en charge les frais de transport du défunt jusqu'au lieu défini avec la famille.

Pour le cas où vous auriez déjà avancé les frais de déplacement, ou utilisé votre véhicule personnel pour vous déplacer, la demande de prise en charge est à adresser à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de votre lieu de résidence.

Nous restons à votre écoute pour vous accompagner au mieux durant l'hospitalisation de votre proche.

[formule de politesse + rappel des coordonnées du point de contact dans l'établissement d'origine]

Annexe 3 : courrier-type accompagnement des familles de patients transférés à l'étranger

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de l'épidémie de COVID-19, votre proche doit être transféré pour être pris en charge dans un autre établissement de santé à l'étranger. Nous avons conscience de la complexité de cette situation. C'est pourquoi les services hospitaliers, ceux des Agences Régionales de Santé et du Ministère des Solidarités et de la Santé sont mobilisés pour vous accompagner durant cette période difficile.

Comment prendre des nouvelles de votre proche ?

Pour toute question concernant son état, la possibilité de lui rendre visite et les modalités pratiques (horaires, durées des visites), il convient de vous adresser en priorité au service français dans lequel le patient était pris en charge pour qu'il assure le lien avec le service où il a été transféré.

En raison de la barrière de la langue, les familles françaises de patients hospitalisés à l'étranger peuvent obtenir un appui dans leurs démarches pour les visites (si elles sont autorisées) par l'intermédiaire d'une cellule spécifique dédiée au sein du centre de crise sanitaire du Ministère de la Santé joignable à l'adresse mail accompagnement-familles-evasan@sante.gouv.fr.

Déplacements et visites

Si vous souhaitez vous déplacer afin de rendre visite à votre proche durant son hospitalisation dans un autre établissement de santé à l'étranger, sachez qu'un dispositif national de prise en charge est mis en place. Vous devez au préalable contacter la cellule dédiée au sein du centre de crise sanitaire du Ministère de la Santé qui s'occupera des réservations et du paiement des moyens de transport et d'hébergement.

Toutefois, en dehors du territoire national, les réglementations en vigueur imposent souvent des quarantaines de plusieurs jours pour toute personne provenant d'une zone à risque comme la France. Les exceptions n'existent dans certains cas que pour la famille proche. Les modalités d'hébergement sont restreintes, et le droit de visite est également très limité.

Lors de votre déplacement, il conviendra de vous munir de votre attestation de déplacement en indiquant « motif familial impérieux, assistance à une personne vulnérable » ainsi que d'une attestation valable dans le pays où vous vous rendez.

Vous pouvez bénéficier d'une prise en charge de vos déplacements et de votre hébergement, soit pour un seul membre de la famille, soit à répartir entre deux membres de la famille du patient évacué, dans la limite d'un aller-retour par semaine d'hospitalisation et de 30 nuitées prises en charge.

Nous mettons également en place des modalités de prise en charge spécifiques en cas de décès : 1 aller-retour et 1 nuit d'hébergement avec petit-déjeuner seront pris en charge de façon complémentaire pour permettre d'accomplir les démarches nécessaires le cas échéant. Notre établissement prendra en charge les frais de transport du défunt jusqu'au lieu défini avec la famille.

A qui m'adresser à l'étranger ?

Le Consulat est l'administration de référence pour les Français à l'étranger. Les services consulaires de France peuvent vous informer sur les règles en vigueur dans les différents États fédérés allemands et les régions belges ainsi que sur certaines démarches administratives à suivre. En fonction de la région d'hospitalisation de votre proche, vous pourrez vous adresser aux consulats de référence dont voici la liste:

Allemagne :

Düsseldorf : +49 (0)2118285460 / Région : Rhénanie-du-Nord-Westphalie

Francfort (Main) : +49 (0)697950960 / Régions : Hesse, Rhénanie-Palatinat

Hambourg : +49 (0)404133250 / Régions : Hambourg, Schleswig-Holstein

Munich : +49 (0)894194110 / Région : Bavière

Sarrebruck : +49 (0)68192799860 / Région : Sarre

Stuttgart : +49 (0)1772392550 / Région : Bade-Wurtemberg

Berlin : +49 (0)30590039000 / Régions : Berlin, Brême, Mecklembourg-Poméranie-Occidentale, Saxe, Basse Saxe, Saxe-Anhalt, Thuringe.

Belgique :

+32 (0)2 548 88 11/+32(0) 492 22 79 68

Nous restons à votre écoute pour vous accompagner au mieux durant l'hospitalisation de votre proche.

[formule de politesse + rappel des coordonnées du point de contact dans l'établissement d'origine]