

## SANTÉ INFO DROITS

s'adresse à toute personne confrontée à des difficultés, des doutes, des interrogations :

### **pour LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ**

Leurs droits et leurs missions,  
le fonctionnement des instances  
dans lesquelles ils siègent...

### **pour LES USAGERS et LE GRAND PUBLIC**

Les implications d'ordre juridique  
ou social résultant de l'état de santé.

### **pour LES PROFESSIONNELS de la santé et du social, et/ou LES ACTEURS ASSOCIATIFS**

Le suivi et l'accompagnement des  
personnes auprès desquelles ils agissent.

## SANTÉ INFO DROITS

Une action  
mise en place par



LE COLLECTIF INTERASSOCIATIF SUR LA SANTÉ

Santé Info Droits est une ligne créée et mise en oeuvre par le Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS).

Le CISS regroupe des associations intervenant dans le champ de la santé, à partir des approches complémentaires de personnes malades et handicapées, de personnes âgées et retraitées, de consommateurs et de familles. Notre rôle est de défendre les usagers du système de santé en les informant sur leurs droits et en apportant appui et conseil à leurs représentants dans les instances de santé.

L'équipe d'écouterants de SANTÉ INFO DROITS est composée d'avocats, de travailleurs sociaux et de juristes spécialisés soumis au secret professionnel et bénéficiant de sessions régulières de formation en lien notamment avec les associations membres du CISS.

### LES ACTIONS DU CISS SONT FINANCÉES PAR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ

#### Associations membres du CISS

ADMD - AFD - AFH - AFM - AFPric - AFVS - AIDES - Alliance du Cœur - Alliance Maladies Rares - ANDAR - APF - Autisme France - AVIAM - Epilepsie France - Familles Rurales - FFAAIR - FNAIR - FNAPSY - FNAR - FNATH - France Alzheimer - France Parkinson - FSFC - Générations Mouvement - La CSF - Le LIEN - Ligue Contre le Cancer - Médecins du Monde - Renaloo - SOS Hépatites - Transhépate - UAFLMV - UNAF - UNAFAM - UNAFTC - UNAPEI - UNISEP - UNRPA - VaincreLaMucoviscidose - VMEH

Santé Info Droits est soutenu par



SANTÉ INFO DROITS  
0 810 004 333  
la ligne du **CISS**

Le service est gratuit et ouvert à tous sans condition d'adhésion au Collectif Interassociatif Sur la Santé. Vous ne payez que le prix de la communication téléphonique :

- 0 810 004 333 (n° Azur tarif selon l'opérateur téléphonique)
- 01 53 62 40 30 (prix d'une communication normale).

## UNE QUESTION JURIDIQUE **OU** SOCIALE LIÉE À LA SANTÉ

*Des écoutants  
spécialistes  
vous informent  
et vous orientent*

Lundi, mercredi et vendredi  
de 14 heures à 18 heures  
Mardi et jeudi  
de 14 heures à 20 heures

Posez également votre question sur : [www.leciss.org/sante-info-droits](http://www.leciss.org/sante-info-droits)

## Quelques questions auxquelles SANTÉ INFO DROITS peut répondre ...

### REPRÉSENTANTS DES USAGERS

#### CONDITIONS D'EXERCICE DES MISSIONS DE REPRÉSENTATION

« Je suis représentant des usagers dans un hôpital. Mes coordonnées ne sont pas dans le livret d'accueil. Comment les patients pourront-ils me contacter en cas de difficulté ? »

#### STATUT DU REPRÉSENTANT

« Je suis membre de la commission des relations avec les usagers dans un hôpital, elle se réunit toujours en semaine, quels sont mes droits par rapport à mon employeur ? »

### ET TOUTE QUESTION PORTANT NOTAMMENT SUR

La CMU, l'allocation adulte handicapé, les indemnités journalières et la pension d'invalidité, la médecine du travail, l'accès aux soins des étrangers, la prise en charge des affections de longue durée, le consentement aux soins, le médecin traitant, le dossier pharmaceutique, etc

### USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ GRAND PUBLIC

#### DROITS DES MALADES

« Il y a quatre ans, j'ai été hospitalisée. J'ai besoin d'avoir accès à mon dossier médical pour une nouvelle opération. Ce n'est pas trop tard, je peux encore le récupérer ? Comment je dois procéder ? »

#### ACCÈS ET PRISE EN CHARGE DES SOINS

« Je n'ai pas beaucoup de revenus, je ne peux pas payer de mutuelle mais j'en aurais besoin. Puis-je bénéficier d'une aide ? »

#### ASSURANCE MALADIE

« Je vais me faire opérer la semaine prochaine, le secrétaire de l'hôpital vient de m'appeler pour me dire que je devrai payer 300 euros non remboursés par la Sécurité sociale. Je ne comprends pas, je suis pourtant à 100%. »

#### INDEMNISATION

« Malgré des radios très explicites, mon cancer n'a pas été détecté assez tôt. Mon traitement a donc été retardé inutilement et son efficacité a surtout été gravement réduite. Je veux engager une procédure pour que mon préjudice soit indemnisé. Comment faire ? »

#### DROITS DES USAGERS DES ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX

« Je vis dans une résidence pour personnes handicapées, je ne suis pas d'accord avec le règlement intérieur, à qui m'adresser ? »

#### DISCRIMINATION

« Un propriétaire d'un logement a refusé de me louer son appartement en raison de mon handicap. Que puis-je faire ? »

### PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL ACTEURS ASSOCIATIFS

#### ACCÈS À L'EMPRUNT

« Je suis assistante sociale hospitalière. Une des personnes que je suis veut acheter un appartement, elle a des problèmes de santé, est-ce que le prêt va lui être accordé ? Elle m'a dit qu'il y avait un questionnaire de santé à remplir... »

#### TRAVAIL

« J'ai un patient qui m'interroge sur ses droits. Il est en mi-temps thérapeutique depuis 6 mois. Compte tenu de l'évolution de sa situation médicale, il ne semble pas capable de reprendre à temps plein tout de suite. Combien de temps peut-il rester en mi-temps ? Son employeur peut-il le licencier ? »

#### SECRET MÉDICAL

« Je suis infirmière scolaire. Un mineur qui souhaite absolument garder secret son état de santé vis-à-vis de ses parents risque de devoir subir une intervention chirurgicale. Comment va-t-il pouvoir faire ? »

