

## Quelques questions auxquelles Santé Info Droits peut répondre :

### Représentants des usagers

#### STATUT DU REPRÉSENTANT

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

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

« Je suis membre d'une Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation. Je suis un représentant des usagers en tant que membre suppléant. Je ne reçois pas les mêmes documents que les titulaires ce qui est problématique si je devais siéger. Est-ce normal ? »



### Usagers du système de santé

#### DROIT DES MALADES

« Il y a quatre ans, j'ai été hospitalisée pour un problème pas grave. J'ai besoin d'avoir accès à mon dossier médical pour cette 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 n'ai pas de mutuelle mais j'en aurais besoin. Puis-je bénéficier d'une aide ? »

#### ASSURANCE MALADIE

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

#### INDEMNISATION

« J'ai été opéré récemment, ça s'est mal passé. Est-ce que je vais devoir engager une procédure pour faire reconnaître mon préjudice ? »

#### 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 m'a refusé de me louer son appartement en raison de mon handicap. Que puis-je faire ? »



### Professionnels médicaux-sociaux Acteurs associatifs

#### ACCÈS À L'EMPRUNT

« Je suis assistante sociale hospitalière. Une des personnes suivie 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 ? »



**ET TOUTE QUESTION PORTANT NOTAMMENT SUR :  
LE DOSSIER MÉDICAL PERSONNEL, LA CMU, L' ALLOCATION ADULTE HANDICAPÉ, LES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES ET LA PENSION D'INVALIDITÉ,  
LA MÉDECINE DU TRAVAIL, LES DISCRIMINATIONS LIÉES AU HANDICAP OU À LA SANTÉ, L'ACCÈS AUX SOINS DES ÉTRANGERS, LA PRISE EN CHARGE DES AFFECTIONS LONGUE DURÉE,  
LE CONSENTEMENT AUX SOINS, LE SECRET MÉDICAL, LE MÉDECIN TRAITANT, ETC...**





**SANTÉ INFO DROITS** s'adresse à toute personne confrontée à des difficultés, des doutes, des interrogations concernant :

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** eux-mêmes :

les implications d'ordre juridique ou social résultant de leur état de santé.

pour **les professionnels médico-sociaux et/ou les acteurs associatifs** :

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

### COÛT DE L'APPEL

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

**si vous appelez le numéro Azur 0 810 004 333** depuis un poste fixe, vous ne payez que le coût de la communication locale

**vous pouvez aussi appeler le 01 53 62 40 30**, qui peut être une solution plus avantageuse si vous appelez d'un portable ou si vous avez un abonnement avec appel illimité

*(sous réserve des dispositions contractuelles propres à chaque opérateur)*

**SANTÉ INFO DROITS**  
une action mise en place  
par



### Mieux nous connaître...

**Santé Info Droits** est une ligne créée et mise en œuvre par le **Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS)**. Le CISS regroupe 24 associations intervenant dans le champ de la santé, à partir des approches complémentaires de personnes malades et handicapés, 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** et de **juristes spécialisés** soumis au secret professionnel et bénéficiant de sessions régulières de formation en lien avec les associations membres du CISS.

### Mieux vous connaître...

Au-delà de ses missions d'information et de formation, **SANTÉ INFO DROITS** a aussi un **objectif d'observatoire des droits des usagers du système de santé** et de recueil de témoignages.

Vos témoignages nous permettront de mieux appréhender la réalité des difficultés que vous rencontrez et nous aideront à répondre à vos attentes.

### Le CISS est composé de :

AFD - AFH - AFM - AFP - AIDES - Alliance Maladies Rares - APF - AVIAM - CSF - FFAAIR - Familles Rurales - FNAMOC - FNAP-PSY - FNAIR- FNATH - Ligue Contre le Cancer - Le Lien - ORGECO - SOS Hépatites - UFCS - UNAF - UNAFAM - UNAPEI - Vaincre la Mucoviscidose



**Une question juridique ou sociale liée à la santé : des écouterants 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**

également accessible sur :

<http://leciss.org>