

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 / LES ACTEURS ASSOCIATIFS

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



UNE ACTION MISE EN PLACE PAR



SANTÉ INFO DROITS est une action de France Assos Santé,  
l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé.

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016, France Assos Santé a été créée en mars 2017 dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 ans pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers interassociative unie et de référence.

France Assos Santé regroupe près de 80 associations nationales militant pour les droits des patients et des usagers depuis les approches complémentaires de personnes malades et handicapées, de personnes âgées et retraitées, de consommateurs et de familles, qui réunissent au total plusieurs millions d'adhérents.

L'équipe d'écoutes 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 de France Assos Santé.

Santé Info Droits  
est soutenu par :



malakoff médéric



[www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)

Union nationale des associations agréées  
d'usagers du système de santé

B-2018-04

\*Accessible à tous sur l'ensemble du territoire, sans condition d'adhésion, pour le coût d'une communication normale



**UNE QUESTION JURIDIQUE ?  
OU SOCIALE LIÉE À LA SANTÉ ?**  
...DES ÉCOUTANTS SPÉCIALISTES  
VOUS INFORMENT ET VOUS ORIENTENT.

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

Vous pouvez aussi poser votre  
question en ligne sur :  
[www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)

\*Accessible à tous sur l'ensemble du territoire, sans condition d'adhésion, pour le coût d'une communication normale

# EXEMPLES DE 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 usagers dans un hôpital, elle se réunit toujours en semaine, quels sont mes droits par rapport à mon employeur ? »

## USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ / GRAND PUBLIC

### DROIT À L'INFORMATION

« 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 ? »

### 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 LIÉE AU HANDICAP OU À LA SANTÉ

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

## INDEMNISATION DES ACCIDENTS MÉDICAUX

« 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 ? »

## 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 ?  
Je vais me faire opérer la semaine prochaine, le secrétariat 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%. »

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

### ACCÈS À L'EMPRUNT ET À L'ASSURANCE

« Je suis assistante sociale hospitalière. Une des personnes que je suis veut acheter un appartement, elle a des problèmes de santé, je sais qu'il existe un dispositif favorisant l'accès à l'assurance des personnes malades, comment cela fonctionne exactement ? Car elle doit remplir un questionnaire de santé. »

## 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 le pouvoir faire ? »

# ET TOUTE QUESTION ...

PORTANT NOTAMMENT SUR :

- l'aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS),
- l'aide aux adultes handicapés (AAH),
- les indemnités journalières et la pension d'invalidité,
- la médecine du travail,
- la prise en charge des affections de longue durée,
- le consentement aux soins,
- la personne de confiance,
- le médecin traitant,
- le dossier pharmaceutique,
- la télémédecine,
- la fin de vie...