Les lois et les Droits

→ Les lois

- la loi du 2 janvier 2002
rénovation de l'action sociale
et médico sociale
- la loi du 4 mars 2002
relative aux droits des malades
et à la qualité du système
de santé

→ Vos principaux droits

- droit à la dignité et à l'intimité
- droit à la scolarité
- droit à une vie familiale
- droit à la pratique religieuse
- droit à l'information (Dossier médical...)
- droit à une prise en charge de qualité
- droit à la réparation du préjudice
- droit de réclamation
- confidentialité des données
- libre choix des prestations

UNE QUESTION JURIDIQUE OU SOCIALE LIÉE À LA SANTÉ...
...des écoutants spécialistes vous informent et vous orientent

Santé Info Droits

01 53 62 40 30

La ligne de France Assos Santé

Coordonnées des partenaires Nouvelle-Aquitaine

→ France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine
nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org
Antenne de Limoges : 05 55 09 59 98
Antenne d'Angoulême : 05 45 38 77 56
Antenne de Bordeaux : 05 56 93 05 92

→ ARS Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine
05 57 01 44 00 / ars-na-contact@ars.sante.fr

→ Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie Nouvelle-Aquitaine
05 57 01 44 16 / ars-na-contact@ars-sante.fr

©www.com-in-creation.fr

Hospitalisé(e) (à la clinique ou à l'hôpital)

Résident(e) en établissement pour personnes âgées,

Résident(e) en établissement pour personnes en situation de handicap

Vous rencontrez des difficultés, des interrogations, vous ne savez pas qui contacter, vous souhaitez partager vos remarques ?

A qui puis-je m'adresser ?

→ A l'hôpital ou à la clinique

Je m'adresse à un Représentant des Usagers :
C'est un bénévole d'associations agréées du système de santé, désigné à l'hôpital ou à la clinique par l'ARS Nouvelle-Aquitaine.

Il me représente au sein de la Commission des Usagers (CDU) pour :
- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches,
- Participer à l'élaboration du projet des usagers,
- Étudier les plaintes et réclamations des patients ainsi que les événements indésirables graves des familles, des proches...
- Proposer des axes d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des usagers du système de santé.

Je peux retrouver la liste et les coordonnées des Représentants des Usagers à l'hôpital ou à la clinque sur les panneaux d'affichage et dans le livret d'accueil de l'établissement.

→ En établissement pour personnes en situation de handicap
(enfants / adultes)

→ En établissement pour personnes âgées

Je m'adresse à la direction de l'établissement

Les résidents et/ou les représentants des familles me représentent au sein des Conseils de la Vie Sociale (CVS) pour :
- Améliorer les conditions de vie des personnes accueillies dans la structure médico-sociale,
- Faciliter les échanges entre les usagers, les familles et la direction de l'établissement,
- En cas de difficultés, je peux m'adresser à une personne qualifiée inscrite sur la liste affichée dans l'établissement et sur le site de l'ARS Nouvelle-Aquitaine.

Je peux retrouver la liste des personnes qualifiées affichée dans les établissements et sur le site de l'ARS Nouvelle-Aquitaine :
www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr