Une question juridique ou sociale liée à la santé ?

Appeler Santé Info Droits

01 53 62 40 30

La ligne de France Assos Santé

Des écoutants spécialistes vous informent et vous orientent.

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

Vous pouvez aussi poser votre question en ligne sur :

wwww.france-assos-sante.org/sante-info-droits

Cette plaquette a été réalisée en partenariat avec :

FHP Bretagne – Fédération de l'Hospitalisation Privée

FHF Bretagne

ars Agence Régionale de Santé Bretagne

crsa Bretagne – Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie

France Assos Santé – La voix des usagers – Bretagne

France Assos Santé Bretagne

7 rue de Normandie 35000 Rennes
ou
bretagne@france-assos-sante.org
ou
02 99 53 56 79

NOVEMBRE 2021

Une version en facile à lire et à comprendre sera disponible dans les prochains mois.

France Assos Santé

La voix des usagers

Bretagne

Besoin d'information ?
D'orientation ?
D'aide dans vos démarches ?
Signaler un dysfonctionnement ?
A qui vous adresser en cas de problème ?

Santé

En médecine et soins de ville

A l'hôpital ou la clinique

En établissement pour personne en situation de vulnérabilité (médico-social)

A qui vous adresser ?

En premier lieu, vous pouvez vous adresser aux professionnels qui vous suivent.

En médecine et soins de ville…

Médecins généralistes, spécialistes, infirmiers..., en maison de santé ou non…

➜ **Au professionnel qui vous suit**

➜ **L'assurance maladie met à votre disposition des conseillers "accompagnement santé"**

pour accéder à vos droits, vos soins
et vous orienter dans votre parcours de santé.

➜ **A l'ordre du professionnel**

Ordre des médecins pour les médecins généralistes et spécialistes. L'ordre a pour mission de veiller au respect de l'éthique et de la déontologie médicale et est le garant de la relation médecin-patient.

Il existe un Ordre pour les professions de santé suivantes : Masseurs-kinésithérapeutes, Sages-femmes, Médecins, Pharmaciens, Infirmiers, Chirurgiens-dentistes et Pédicures-podologues.

Pour joindre le conseiller "accompagnement santé" : à votre accueil CPAM, sur votre compte améli ou au 3646

Contacts des ordres :
http://www.ordres-sante.fr/

A l'hôpital ou à la clinique…

➜ **Au représentant des usagers* : votre porte-parole !**

Bénévole d'association agréée indépendante de l'établissement, il pourra vous guider.

➜ **A la commission des usagers**

Cette commission, présente dans chaque établissement de santé, a pour principale mission de veiller au respect des droits des patients et leurs proches, et les informer des voies de recours possibles (commission de conciliation et d'indemnisation, tribunaux…).

➜ **Au médiateur**

Il existe des médiateurs dans les établissements qui ont un rôle d'intermédiaire entre le patient (ou ses proches), l'établissement et les professionnels de santé. Le médiateur peut aider dans la compréhension de la situation. Le représentant des usagers peut accompagner le patient (ou ses proches) en médiation.

Contacter l'établissement concerné ou France Assos Santé Bretagne qui relayera votre demande auprès des représentants des usagers.

En établissements pour personnes en situation de vulnérabilité (médico-social)…

➜ **Au conseil de vie sociale**

Composé de représentant des résidents, des familles et du personnel de l'établissement, le conseil de vie sociale donne son avis et fait toutes propositions liées au fonctionnement de l'établissement.

➜ **Aux personnes qualifiées**

Personnes nommées par département, ayant pour but d'aider l'usager / le résident à faire valoir ses droits.

Vous trouverez des renseignements sur les personnes qualifiées sur le site internet de l'ARS Bretagne :
https://www.bretagne.ars.sante.fr/les-personnes-qualifiees-2

et pour les personnes qui n'ont pas d'accès à internet, contacter :
France Assos Santé Bretagne
(coordonnées au dos de cette plaquette).

* *Usager : Utilisateur du système de santé (malade, patient, …)*

Pour l'ensemble de ces 3 secteurs :

Vous pouvez également vous adresser **au défenseur des Droits**, il est chargé de défendre les droits des citoyens **09 69 39 00 00**, ou à l'Agence Régionale de Santé, pour signaler des dysfonctionnements lors d'une prise en charge dans un établissement santé, ou service médico-social ou un professionnel de santé : ars-bretagne-reclamations@ars.sante.fr (pour la Bretagne).

France Assos Santé ou d'autres associations peuvent également vous informer ou le site du ministère "sante.fr"