J’ai le droit de dire

mes remarques et mes réclamations

en Facile à lire et à comprendre

Je veux des informations sur mes droits à la santé

J’appelle Santé Info Droits au 01.53.62.40.30

Des avocats et des juristes répondent à mes questions

J'ai un problème avec mon médecin

Je peux demander :

- un conseil à un autre médecin

- de l'aide à l'**assurance maladie**

L'**assurance maladie** rembourse les personnes

avec des dépenses de santé

Je peux appeler un conseiller de l'assurance maladie :

→ au 3646

Ce conseiller peut m'accompagner

- de l'aide au **défenseur des droits**

Le **défenseur des droits** m'aide pour défendre mes droits à la santé

Je peux appeler le défenseur des droits :

→ au 09 69 39 00 00

→ du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00

- de l'aide à **l'ordre des médecins**

L'ordre des médecins c'est un regroupement de personnes

Ces personnes font le même métier

Par exemple : médecin

Ils font attention au respect :

→ de la relation médecin-patient

→ des règles médicales

Il existe un ordre pour tous les professionnels de santé

Par exemple : - un ordre pour les masseurs-kinésithérapeutes

- un ordre pour les pharmaciens

J'ai un problème avec l'hôpital

Je peux faire une **réclamation** à l'hôpital

Une **réclamation** c'est écrire un courrier

J'écris dans ce courrier ce qui n'a pas été, par exemple :

→ on ne s'occupe pas bien de moi

→ on ne respecte pas mes droits

J'envoie ce courrier :

- au directeur de l'hôpital
- en recommandé avec accusé de réception

La commission des usagers

Dans les hôpitaux il existe une commission des usagers

➢ La commission des usagers a pour mission :

- de faire respecter les droits des patients
- d'accompagner le patient et ses proches dans leurs démarches

- d'améliorer l'accueil des patients et de leurs proches

- d'améliorer la prise en charge des patients

➢ Cette commission est composée :

- du directeur de l'hôpital ou de son représentant
- 1 médiateur médical

un **médiateur** est une personne qui aide à trouver un accord entre une ou plusieurs personnes

- 1 médiateur non médical
- 2 **représentants des usagers**

Les **représentants des usagers** sont des bénévoles d'associations

Les missions des représentants des usagers sont de :

→ représenter l'ensemble des patients

→ défendre les intérêts des patients

→ défendre les droits des patients

Les noms et les coordonnées des représentants sont :

- écrits dans le **livret d'accueil**

Un **livret d'accueil** présente l'hôpital et son fonctionnement

Par exemple : les horaires d'ouverture

Le livret d'accueil m'est donné à mon entrée à l'hôpital

- affichés à l'accueil de l'hôpital

En cas de problème avec l'hôpital, je peux contacter

les représentants des usagers par :

- téléphone

- par courrier

- par mail

Le conseil de la vie sociale

Dans les établissements médico-sociaux, il y a un conseil de la vie sociale

Dans le conseil de la vie sociale, il y a :

- le directeur ou son représentant

- des professionnels

- des représentants des personnes accompagnées
- d'autres membres

➢ Les missions du conseil de la vie sociale sont de :

- donner son avis sur le fonctionnement de l'établissement

- faire des propositions sur le fonctionnement de l'établissement

- poser des questions

- donner les informations aux autres usagers

➢ Ma participation au conseil de la vie sociale

Des représentants sont élus.

Les personnes accueillies votent pour leurs représentants

J'ai le droit de me présenter pour participer à cette commission

J'ai le droit de choisir mes représentants

➢ Je peux faire des propositions pour améliorer ma vie dans l'établissement

Pour cela, je contacte les membres du conseil de la vie sociale

Je peux demander les coordonnées à mon référent

➢ Mes droits ne sont pas respectés dans un établissement médico-social

Je peux contacter la **personne qualifiée**

La **personne qualifiée** est une personne extérieure à l'établissement

Cette personne m'aide si j'ai un problème dans mon établissement

Par exemple, elle peut m'aider à faire respecter mes droits

Pour contacter la personne qualifiée

je demande les coordonnées à mon référent

Ce document est écrit en **F.A.L.C.**

F.A.L.C. c'est le **F**acile **À L**ire et à **C**omprendre

C'est partir d'un texte difficile et le rendre plus facile à comprendre

France Assos Santé a travaillé avec le Groupe Malécot site de Fives

de l'Association des Papillons Blancs de Lille

Ce document a été réalisé par des personnes en situation de handicap

Elles ont travaillé ces textes pour les rendre « **F**acile **À L**ire et à **C**omprendre »

CREATEURS DU DOCUMENT

Groupe Malécot site de Fives :

- Moncheaux Jean-Rémy
- Biervliet François

Les équipes de France Assos Santé en partenariat avec :

- l'AFTC Lorraine,
- les adhérents du Groupement d'Entraide Mutuelle l'Avenir de Nancy et des professionnels
- les usagers du CAPS

REMERCIEMENTS

Groupe Malécot site de Fives :

Transcripteurs :

- Antunes Tony
- Vannobel Fabrice
- Dolé Corentin
- Laly Kevin
- Vroland Elodie
- Léonard Alexis

Relecteurs :

- Bonmati Léo
- Nlandu Sofia
- Vendeville Romaric
- Elynd Sulyvant

« © Logo européen du Facile-à-Lire : Inclusion Europe.
Plus d'information sur www.inclusion-europe.org »