

# Usagers, vous avez des droits !

## Deux points de départ :

Les lois du 2 janvier et du 4 mars 2002 reconnaissent 2 types de droits aux usagers de la santé :

## Les droits individuels

Parmi lesquels : l'information médicale personnelle, le libre choix des prestations, la prise en charge et l'accompagnement adaptés, le consentement libre et éclairé, la confidentialité, la dignité, la bienveillance, la non-discrimination, le choix de la personne de confiance, l'expression des directives de fin de vie, etc.

## Les droits collectifs

La loi reconnaît aux usagers le droit d'être **acteurs** au sein des conseils de vie sociale des établissements médicosociaux. Les **représentants des usagers (RU)**, bénévoles, membres d'associations agréées, portent la voix des usagers au sein des hôpitaux et des cliniques. Ils s'expriment sur la qualité de la prise en charge, les plaintes et réclamations, participent aux décisions au sein du conseil de surveillance, etc. Les RU siègent dans de nombreuses instances et se prononcent, aux côtés des autres acteurs de santé, sur la politique de santé tant au niveau local, départemental, régional que national.

Plus d'information sur les droits des usagers :

[www.66millionsdimpatients.org](http://www.66millionsdimpatients.org)

Plus d'information sur les RU :

[www.cissra.org](http://www.cissra.org)

> "Représentant des usagers, qui est-il ?"



Une question juridique ou sociale liée à la santé ? Des écoutants spécialistes vous informent et vous orientent.

(N° Azur depuis un poste fixe en France, vous ne payez que le coût de la communication locale ou au 01 53 62 40 30)

## 124 associations font le CISS Rhône-Alpes au 31 décembre 2015

AAPMR – ACTIS – ADAPEI Ain, Ardèche, Drôme & Loire – ADASIR – ADD – ADLY – AFD Diabète Ain, Drôme-Ardèche, Loire, Savoie, Haute-Savoie & Délégation régionale, ADMMD Ardèche-Drôme & Délégation régionale – AFA – AFAF – AFAP – AFDOC Ain-Rhône, Isère, Loire, Savoie & Haute-Savoie – AFH Rhône-Alpes – AFM Rhône-Alpes – AFPric Rhône – AFS Rhône et Rhône-Sud – AFSEP Rhône – AFTOC – AIDES Vallée du Rhône – FNAIR Loire, Savoie, Haute-Savoie & Délégation régionale – ALCOOL ASSISTANCE Ain, Ardèche, Isère, Loire, Rhône & Délégation régionale – ALH LES BLOUSES ROSES – ALLIANCE MALADIES RARES Rhône-Alpes – AMPLR – APAJH Ain, Drôme & Rhône – APF Délégation régionale – ASCOP – ASSOCIATION PHENIX GREFFES DIGESTIFS – AVIAM Rhône-Alpes – CNR Rhône – EPI – EPILEPSIE FRANCE Rhône – FAF APRIDEV RA – FAMILLES RURALES Rhône-Alpes – FNAPSY Rhône-Alpes – FNAR Délégation régionale – FNATH Union régionale Rhône-Alpes – FRANCE ACOUPHENES – FRANCE ALZHEIMER Rhône & Savoie – FRANCE PARKINSON Comité du Rhône – FRANCE SPORIASIS Rhône-Alpes – FTI – Génération mouvement les AINES RURAUX Drôme & Savoie – IAS Nord-Dauphiné – ICEBERGS – JALMALV Rhône & Grenoble – LA CAUSE DES PARENTS – LNCC Ain, Ardèche, Drôme, Isère, Loire, Rhône & Savoie – MAISON DES DIABETIQUES Ardèche-Drôme – Médecins du Monde RA – Fédération Rhône-Alpes du MOUVEMENT FRANÇAIS DU PLANNING FAMILIAL – MVRA – OR GE CO Isère – OSE – OXYGEM – Pèse-plumes 01 – PLDM – RAPSDIE – RESEAU SANTE – RESURGENCE TRANSHÉPATE Rhône-Alpes – Schizo, oui ! – Association SOLIDARITE Soutien aux Malades – SOLIDARITE VERNEUIL – SOS HEPATITES Rhône-Alpes – Trisomie 21 Loire – UDAF Ain & Haute-Savoie – UDAPEI Savoie – URAF Rhône-Alpes – UFR Drôme, Loire & Rhône-Alpes – UNAFAM Ain, Ardèche, Drôme, Isère, Loire, Rhône, Haute-Savoie, Savoie & Délégation régionale – UNRPA Ardèche, Drôme, Isère, Loire, Rhône & Comité régional – URAPEI Rhône-Alpes – URCSF Rhône-Alpes – Valentin Haüy comité du Rhône – VMEH Loire & Haute-Savoie

Retrouvez le CISS Rhône-Alpes sur [www.cissra.org](http://www.cissra.org)

Vous souhaitez vous engager dans la défense des droits des usagers : contactez-nous !

CISS Rhône-Alpes

129 rue de Créqui

69006 Lyon

[contact@cissra.org](mailto:contact@cissra.org) - 04 78 62 24 53

Vous pouvez nous joindre du lundi au vendredi de 9 h à 12 h 30 et de 14 h 00 à 17 h 30



Collectif Interassociatif Sur la Santé Rhône-Alpes

## Nos partenaires

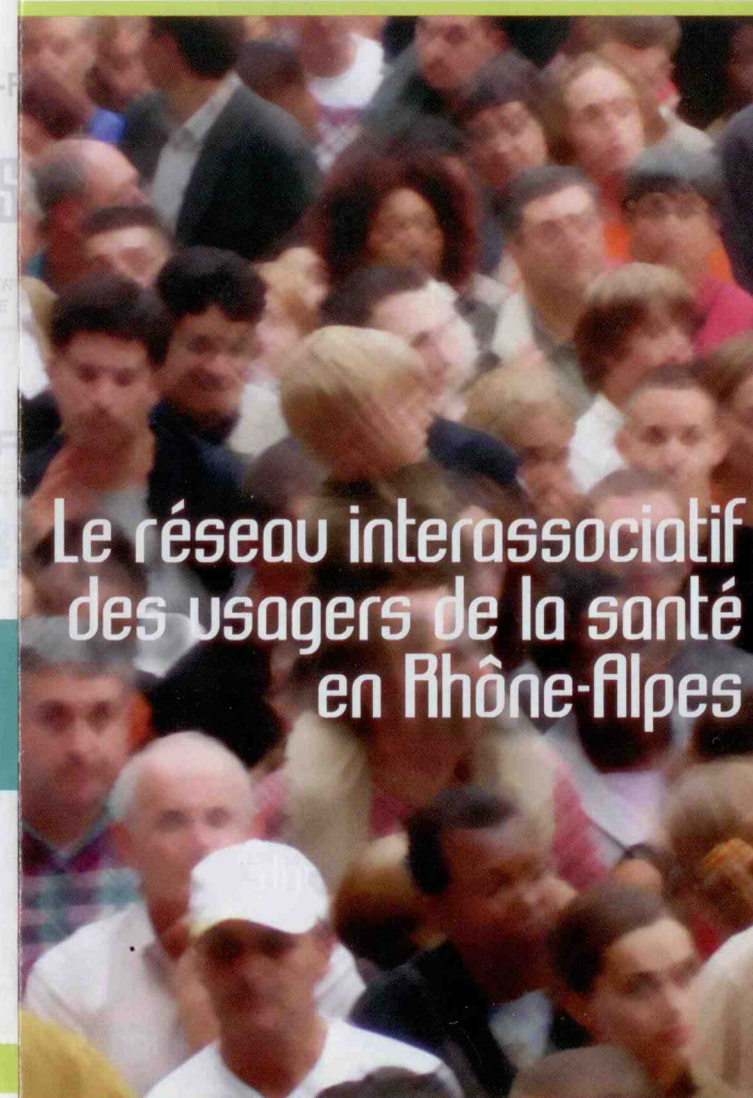


AUVERGNE – Rhône-Alpes\*

\* Signature provisoire : le nom de la Région sera fixé par décret en Conseil d'Etat avant le 1er octobre 2016, après avis du Conseil Régional.



Collectif Interassociatif Sur la Santé Rhône-Alpes



# Le réseau interassociatif des usagers de la santé en Rhône-Alpes

“ La voix des usagers de la santé en Rhône-Alpes ”



A partir des approches complémentaires des associations d'usagers rassemblant les personnes malades, en situation de handicap, âgées, retraitées, les consommateurs et les familles, le CISS Rhône-Alpes agit pour :

# DES ASSOCIATIONS, DES COMPÉTENCES

2016

15 ans d'activités

124 associations

Un réseau de plus de 500  
représentants des usagers  
400 participants aux  
formations

Près de 600 participations  
aux conférences-débats

L'accessibilité pour tous

Une approche globale de la santé

## COLLECTIF INTERASSOCIATIF SUR LA SANTÉ RHÔNE-ALPES

La qualité et la sécurité

L'organisation en réponse aux besoins

La promotion de l'usager acteur

Le CISS Rhône-Alpes est membre du réseau composé du CISS national et des CISS régionaux

## 5 axes d'action...

### FORMER : UNIVERSITÉ DE LA DÉMOCRATIE EN SANTÉ

Formations et colloques ouverts à tous : bénévoles, professionnels, élus et grand public.

### ANIMER, SOUTENIR ET DÉVELOPPER UN RÉSEAU D'ASSOCIATIONS ET DE REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Organisation de RU-nions, aide et soutien des représentants des usagers, coordination des appels à candidatures...

### PROMOUVOIR LES DROITS DES USAGERS

Journée européenne de vos droits en santé (JEDS), conférences-débats...

### FAIRE ENTENDRE LA VOIX DES USAGERS

Enquêtes régionales, interventions, plaidoyer...

### METTRE EN OEUVRE DES PROJETS INTERRASSOCIATIFS

Cellule API : appui méthodologique pour la création de projets interrassociatifs.

## Le service TANDEM



A travers une équipe de trois Référents parcours de santé, les associations du CISS Rhône-Alpes accompagnent dans leurs parcours les personnes en situations de santé complexes. Démarches sociales, médico-sociales ou sanitaires, les RPS les informent et les soutiennent pour leur permettre de solliciter la solution adaptée à leurs besoins, au bon moment.

TANDEM est un service développé en partenariat avec l'AFM Têlêthon dans le cadre du programme multipartenarial PASCALINE (ARS Rhône-Alpes). Il est expérimenté sur une zone comprenant 27 communes situées entre l'est de Lyon et Bourgoin Jallieu.