4ème rapport de l’Observatoire du CISS sur les droits des malades

Avec une augmentation de 18,4% des appels et de 74% de courriels traités, **Santé Info Droits a répondu à plus de 7.000 sollicitations en 2010** dont près de la moitié ont porté sur deux thématiques principales que sont :

- **les droits des usagers du système de santé** (responsabilité médicale, accès au dossier médical, information et consentement aux soins, fin de vie, refus de soins, maltraitance dans les établissements sanitaires et médico-sociaux…) ;
- **l’accès et la prise en charge des soins** (remboursement des médicaments et dispositifs médicaux, forfaits et franchises, CMU et ACS, ALD et protocole de soins, situations de rupture de droits à l’Assurance maladie, complémentaires santé, accès aux soins des étrangers, prise en charge des frais de transport…).

La prédominance de ces deux thématiques témoigne de la réalité des difficultés rencontrées par les personnes malades, et se trouve être logiquement en lien avec l’actualité.

Par exemple :

- **Le scandale du Mediator** bien sûr. Perdus parmi les démarches à entreprendre, paniqués par l’idée de souffrir d’une affection cardiaque, en plein doute face à des autorités sanitaires et à leur médecin sur les raisons pour lesquelles ils ont consommé un produit considéré aujourd’hui comme toxique, les appelants de Santé Info Droits étaient, fin 2010 alors que l’affaire venait d’être portée sur la place publique, en attente de réponse : accès au dossier médical, prise en charge financière des soins et des examens liés à la consommation du Mediator, recours juridiques mais contre qui… ? Ce sont les principales interrogations d’ordre juridique et social qui nous sont alors remontées.
- **Les interrogations des personnes contaminées par le VHC dans le cadre de transfusions sanguines autour de la nouvelle possibilité de se voir indemnisées auprès de l’Office national d’indemnisation des accidents médicaux.** Ce dispositif d’indemnisation est effectif depuis le 1er juin 2010, et Santé Info Droits a été destinataire de nombreux courriels et appels sollicitant des informations sur le fonctionnement de l’ONIAM et sur les modalités de sa saisine.

Aux vus des situations décrites à nos écoutants, il semble que la procédure, bien que plus rapide et plus simple pour les victimes, ne se déroule pas pour autant sans difficultés.

- **Les difficultés d’accès aux soins, en particulier financières,** dont font état de nombreux appelants à Santé Info Droits à travers une grande diversité de situations qui viennent confirmertous les signaux montrant que toujours plus d’usagers sont confrontés aux reports ou aux renoncements aux soins. Les difficultés décrites auprès des écoutants de Santé Info Droits permettent de mieux comprendre comment l’augmentation continuelle des frais de santé déremboursés par l’Assurance maladie et dont la prise en charge est reportée vers les complémentaires aboutit à éloigner les usagers des soins, et cela malgré les dispositifs mis en place tels que la CMU-C, l’ACS (aide à l’acquisition d’une

complémentaire santé) ou les ALD (affections longue durée).

- Les questions récurrentes liées **à l'accès à l'emprunt et à l'assurance** des personnes''présentant un risque aggravé de santé'' (convention AERAS).

Un rapport qui montre aussi l'importance du savoir-faire apporté par notre équipe de juristes spécialisés pour informer et orienter les usagers dans l'exercice de leurs droits. Car il nous importe, au sein du Collectif Interassociatif Sur la Santé, et à la mesure de nos moyens incontestablement limités au regard de l'ampleur de la tâche, de mettre à disposition du plus grand nombre, c'est-à-dire dans l'absolu de l'ensemble des usagers du système de santé, cette expertise précieuse portée par notre équipe d'écoutants mêlant professionnalisme et engagement.

Et si nous tenons tout particulièrement à cette dimension de l'action du CISS, c'est parce que nous gardons toujours à l'esprit qu'un droit n'existe réellement que s'il est d'abord connu et ensuite exercé.

NB : le rapport 2010 de l'Observatoire du CISS sur les droits des malades – Santé Info Droits peut être téléchargé en cliquant ici, ou adressé en service de presse en version papier après en avoir fait la demande par courriel à communication@leciss.org.