



Collectif Interassociatif Sur la Santé

- Communiqué de presse -

Paris, le 20 octobre 2014

## 7<sup>ème</sup> édition de l'Observatoire du CISS sur les droits des malades *Rapport annuel de notre ligne Santé Info Droits*



**Avec des sollicitations en hausse de plus de 10% pour atteindre près de 8.500 appels et courriels traités en 2013**, Santé Info Droits confirme sa position de plateforme associative de référence pour informer et orienter les usagers confrontés à des questionnements d'ordre juridique ou social liées à la santé.

Cela vient aussi illustrer les interrogations nombreuses que posent le fonctionnement de notre système de santé, les modalités de prise en charge des soins, les répercussions de la maladie dans la vie sociale et professionnelle.

Le rapport d'observation sur les droits des malades, que constitue l'analyse de ces 8.375 sollicitations, croise présentation statistique de la répartition des thématiques d'appel avec recueil de témoignages pour apporter une lecture à la fois qualitative et quantitative des situations dans lesquelles nos concitoyens font face à des difficultés en raison de leur état de santé ou de celui de leur entourage.

### 5 principales thématiques réunissent plus de 80% des sollicitations :

- 1/ droits des usagers du système de santé (consentement aux soins, accès aux informations médicales, refus de soins, fin de vie, accidents médicaux, démographie médicale, secret professionnel,...) ;
- 2/ accès et prise en charge des soins (affiliation aux régimes de sécurité sociale, carte vitale, frais de transports médicaux, CMU, forfait hospitalier, ALD...) ;
- 3/ accès à l'emprunt et assurance ;
- 4/ revenus de remplacement (arrêt de travail et invalidité) ;
- 5/ santé et droit du travail.

Et certaines thématiques ou sous-thématiques ont connu des augmentations plus importantes que la moyenne depuis l'année précédente :

- prestations non liées à la santé (retraite, chômage, RSA...),
- assurances et prêts immobiliers,
- frais de transport, affection de longue durée et protocole de soins, médicaments génériques, accident du travail et maladies professionnelles, fonds de secours de la Sécurité sociale, forfait hospitalier, dettes hospitalières...

### Santé Info Droits : l'information des usagers au cœur de l'action du CISS

La croissance des sollicitations reçues atteste également de la crédibilité du CISS pour informer et défendre les usagers du système de santé, fondement de notre légitimité à les représenter. Une mission essentielle du Collectif Interassociatif Sur la Santé, à laquelle nous nous attachons quotidiennement au niveau national comme au sein des régions et au plus près des territoires.

**Santé Info Droits est joignable au 0 810 004 333 (numéro Azur – tarif selon opérateur, également joignable au 01 53 62 40 30) les lundi, mercredi et vendredi de 14h-18h ou les mardi et jeudi de 14h-20h ; ou en ligne [www.leciss.org/sante-info-droits](http://www.leciss.org/sante-info-droits).**

**NB : Document téléchargeable au format pdf sur [www.leciss.org](http://www.leciss.org), ou disponible au format papier en service de presse en adressant une demande à [communication@leciss.org](mailto:communication@leciss.org)**

**Contact presse** : Marc Paris – Responsable communication – Tél. : 01 40 56 94 42 / 06 18 13 66 95

ADMD - AFD - AFH - AFM - AFPric - AFVS - AIDES - Alliance du Cœur - Alliance Maladies Rares - ANDAR  
APF - Autisme France - AVIAM - Epilepsie France - Familles Rurales - FFAAIR - FNAIR - FNAPSY - FNAR - FNATH - France Alzheimer  
France Parkinson - FSF - Générations Mouvement - La CSF - Le LIEN - Ligue Contre le Cancer - Médecins du Monde  
SOS Hépatites - Transhépate - UAFLMV - UNAF - UNAFAM - UNAFTC - UNAPEI - UNISEP - UNRPA - Vaincre la Mucoviscidose - VMEH