

## QUESTIONS/RÉPONSES

### Je veux accéder à mon dossier médical, comment procéder ?

L'accès au dossier médical est à demander au professionnel de santé ou à l'établissement de santé, soit par consultation sur place, soit par envoi des documents. Il se fait dans un délai minimum de 48 heures et maximum de 8 jours à compter de la date de réception de la demande (2 mois pour les dossiers de plus de 5 ans). Les frais de reproduction et d'envoi sont à la charge du demandeur. Un modèle de lettre est disponible sur le site de l'Association d'aide aux victimes d'accidents corporels ([www.aavac.asso.fr](http://www.aavac.asso.fr)).

### Quels types d'accidents peuvent être indemnisés ?

Les accidents causés par un acte de prévention, de diagnostic ou de soin réalisé après le 5 septembre 2001 et dont les conséquences sont graves : incapacité provisoire ou permanente (IPP) supérieure à 24 %, incapacité temporaire totale (ITT) de six mois consécutifs ou non sur un an, inaptitude à poursuivre son activité professionnelle ou troubles graves modifiant les conditions d'existence.

### Comment faire valoir mes droits à indemnisation, et combien ça coûte ?

Vous devez retirer un formulaire à la commission régionale de conciliation et d'indemnisation du lieu de réalisation de l'acte médical en cause (formulaire également téléchargeable sur [www.commissions-crci.fr](http://www.commissions-crci.fr)).

Vous avez dix ans à partir de la date de consolidation de votre état pour le renvoyer, avec les pièces justificatives demandées, la loi ne s'appliquant qu'aux actes postérieurs au 5 septembre 2001. La procédure est gratuite.

## Avec la Mutualité Française, la santé avance !

Premier mouvement social du pays, la Mutualité Française fédère la quasi-totalité des mutuelles santé en France qui protègent plus de 38 millions de personnes. Depuis toujours, elle se bat pour élever le niveau de protection sociale et améliorer la santé de la population.

### Des mutuelles solidaires

Les mutuelles sont des sociétés de personnes (et non de capitaux) à but non lucratif, dont les adhérents élisent les responsables.

Au sein de la Mutualité Française, elles défendent le droit d'accès aux soins de qualité pour tous et ne pratiquent ni sélection ni discrimination. Prévention, accompagnement tout au long de la vie, orientation vers des soins de qualité...

Face aux aléas de la vie, les mutuelles se mobilisent pour répondre aux besoins de santé de leurs adhérents et de leur famille.

### Écoute, Qualité, Innovation, Solidarité : 2 000 services de soins et d'accompagnement mutualistes s'engagent pour votre santé

Acteurs essentiels dans le domaine de la santé, les mutuelles de la Mutualité Française assurent à leurs adhérents des prestations de qualité, au meilleur coût. Elles gèrent 2 000 services de soins et d'accompagnement, répartis dans toute la France. Forte du premier réseau sanitaire et social du pays, qui rassemble cliniques, centres de santé, centres dentaires, centres d'optique, centres d'audition, pharmacies, établissements pour personnes âgées et handicapées, crèches... la Mutualité Française possède toute la légitimité et l'indépendance nécessaires à la diffusion de conseils santé.

Retrouvez les conseils santé de la Mutualité Française sur : [www.mutualite.fr](http://www.mutualite.fr)



Mutualité Française, la santé en toute confiance



**La Mutuelle Verte**

78, cours Lafayette - BP 521 - 83041 TOULON Cedex 9  
Tél : 04 94 18 50 50 - Fax : 04 94 22 02 07  
[www.mutuelleverte.com](http://www.mutuelleverte.com)

Conception : Citizen Press/Illustrations : Irina Karukovska © FNMF Février 2008

## Mieux connaître les droits des malades



[www.mutualite.fr](http://www.mutualite.fr)

**En tant que malade ou usager du système de santé, la loi du 4 mars 2002 vous protège. Elle vous garantit un droit de regard et un droit de parole sur votre santé mais aussi un droit à réparation.**

## ↻ Droit à un système de soins de qualité

Le droit de chaque citoyen à la protection de la santé a comme corollaire le devoir pour l'État d'offrir un système de soins de qualité.

**Les professionnels de santé sont pour cela soumis à des contrôles** et à un devoir, voire pour certains à une obligation légale, de formation continue. Le préfet peut suspendre le droit d'exercer de certains professionnels de santé qui font courir des risques à des patients. **Des comités de vigilance veillent à la sécurisation des dispositifs médicaux**, à la sécurité d'usage des médicaments ou des produits du corps humain (sang, cellules, tissus) et à la lutte contre les infections nosocomiales. Enfin, le juste respect des droits des patients est surveillé au sein de chaque établissement de santé par une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC).



## ↻ Droit à une démocratie sanitaire

### **Droit de confidentialité et d'accès au dossier médical**

La loi donne aux personnes majeures un droit d'accès direct (ou via le médecin) à l'intégralité de leur dossier médical.

Pour les mineurs, ce dossier peut être consulté par le titulaire de l'autorité parentale, mais le mineur peut s'y opposer ou demander que la consultation se fasse par l'intermédiaire d'un médecin. L'information médicale est confidentielle et tous les professionnels de santé sont tenus au secret.

### **Droit d'information et de consentement**

Il existe un droit au consentement libre et éclairé avant la pratique d'un acte médical ou un traitement. Les médecins ont ainsi le devoir de vous informer au préalable des choix thérapeutiques existants, des bénéfices attendus et des risques encourus.

### **Droit au respect de l'individu et égalité des soins**

Chacun a droit à un accès égal aux soins les plus appropriés, quels que soient ses moyens. Le patient est en droit de choisir librement sa structure d'accueil et son praticien. La prise en charge doit se faire dans le respect de la dignité humaine et de la vie privée.

### **Droit de participation au système de soins**

La loi du 4 mars 2002 permet aux patients d'être acteurs du système de santé. Des représentants des usagers siègent au conseil d'administration des établissements publics de santé. Ils doivent pour cela appartenir à des associations de patients agréées (liste disponible sur [www.annuaire-aas.com](http://www.annuaire-aas.com)). Celles-ci peuvent également agir en justice pour défendre des intérêts collectifs.



## ↻ Droit à réparation en cas d'accident médical grave

**La loi protège les personnes victimes d'accidents médicaux** mais aussi d'affections iatrogènes (liées aux soins) et d'infections nosocomiales (contractées dans un établissement de soins). Si la responsabilité d'un professionnel de santé ou d'un établissement est mise en cause, ce sont les compagnies d'assurance qui indemnisent la victime (ou, à défaut, l'Office national d'indemnisation des accidents médicaux, l'Oniam). Si aucune responsabilité ne peut être dégagée, on parle d'aléa thérapeutique. Pour les cas graves, une indemnisation est versée par l'Oniam.

## POUR EN SAVOIR +

### ↻ Droits des malades info : 0 810 51 51 51 (coût d'un appel local)

Cette ligne d'information apporte une réponse juridique aux demandes sur les droits individuels et collectifs des patients.

### ↻ L'AAVAC, Association d'aide aux victimes d'accidents corporels,

vous apportera une assistance technique et juridique en cas d'accident médical, d'aléa thérapeutique ou d'infection nosocomiale. [www.aavac.asso.fr](http://www.aavac.asso.fr)  
Tél. : 05 56 42 63 63.

### ↻ L'Oniam, Office national d'indemnisation des accidents médicaux, et ses commissions régionales de conciliation et d'indemnisation (CRCI)

[www.oniam.fr](http://www.oniam.fr). Tél. : 0 810 600 160 (coût d'un appel local).