# INFORMATIONS UTILES

## Les représentants des usagers

- ☞ Il existe dans chaque établissement de santé, public ou privé, des **représentants des usagers**
- ☞ Ils tiennent parfois des **permanences**, par ex. :
  - au CHU de Brest le 1er mardi de chaque mois de 14 h à 16 h à l'hôpital de la Cavale Blanche salle 271 (près de la direction)
  - A l'hôpital de Landerneau les lundis, de 14 à 15 h, le 17 janvier, 14 février, 14 mars, 18 avril, 9 mai, 13 juin 2005.

## Indemnisation

- ☞ En cas **d'accident médical** (aléa thérapeutique, maladies nosocomiales, etc.) entraînant une incapacité d'au moins 25 %, l'usager peut obtenir réparation du dommage auprès de :
  - La **Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) : n° vert 0 800 779 887**
  - CRCI de Bretagne, 36 av, du Gal de Gaulle, Tour Gallieni II, 93175 BAGNOLET Cedex, Tél. 01 49 93 89 20
- ☞ Il sera indemnisé (après une expertise gratuite) par **l'Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux (ONIAM)**

## Les associations

- ☞ Il existe des **associations de défense des victimes d'accidents médicaux** (elles demandent une adhésion, et les expertises sont payantes)
  - AVIAM (Association d'Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux)
  - AAVAC (Association d'Aide aux Victimes d'Accidents Corporels)
  - ANMIVAC (Association Nationale Pour la Meilleure Indemnisation des Victimes d'Accidents Corporels)
  - Le LIEN : http://www.association-lien.org

- ☞ Il existe de très nombreuses **associations d'usagers de la santé** spécifiques à chaque pathologie : ex : l'AFTC (Traumatisés crâniens), l'AFDOC (Opérés du Coeur et malades Cardiaques), Insuffisants respiratoires, Diabétiques, etc.
- ☞ On les trouve dans l'annuaire ou sur le site Internet du CHU de Brest. Leurs affiches sont souvent présentes dans les services hospitaliers. Elles connaissent bien les problèmes posés et peuvent fournir conseils et soutien.

- ☞ On peut aussi faire appel, pour être conseillé, à **des associations, dites généralistes, de consommateurs** (UFC Que choisir, CLCV, CSF, etc.)

## La Charte du patient hospitalisé

- ☞ En cas d'hospitalisation, il faut autant que possible prendre connaissance de la **Charte du patient hospitalisé** (souvent affichée dans les services).
- ☞ Il ne faut pas oublier non plus de remplir le **Questionnaire de sortie** (ou de satisfaction)