

Vous vous interrogez sur vos droits durant cette période de crise ? Votre droit à être **informé**, votre droit à être **soigné et accompagné** dans de bonnes conditions, votre droit à **recevoir ou à rendre visite à vos proches**, plusieurs ressources sont à votre disposition :

Je recherche des informations fiables sur la COVID-19

 Par téléphone : un numéro vert national Information Coronavirus Covid-19 : **0800 130 000**. Ce numéro gratuit est accessible 7j/7, 24h/24.

 Par courriel : soutien-covid-19@sante.gouv.fr

 Sur le site internet du gouvernement et sur le site sante.fr

Je cherche des informations sur mes droits en santé

Les **associations d'usagers** en santé sont chargées de la défense des intérêts de tous les usagers du système de santé.

Vous pouvez contacter **France Assos Santé** qui regroupe de nombreuses associations oeuvrant dans tous les champs de la santé (maladies chroniques, personnes âgées, personnes en situation de handicap, précarité...etc) et qui pourra vous orienter en fonction de vos interrogations.

Coordonnées : **05 56 93 05 92** - nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org

Je suis pris.e en charge à l'hôpital ou je vis en établissement



A l'hôpital, une commission des usagers examine les plaintes et réclamations.

En établissement médico-social, le conseil de vie sociale étudie les mesures relatives à la qualité de vie.

Dans ces deux instances, siègent des **représentants des usagers** formés pour assurer la défense des usagers et garantir le respect de leurs droits. Ils sont disponibles pour vous apporter un éclairage et un soutien.

Pour les solliciter, vous pouvez **recupérer leurs coordonnées auprès de l'établissement concerné**.

Je suis inquiet.e pour un proche en EHPAD



Une **cellule d'écoute et de dialogue éthique** animée par l'Espace de Réflexion Ethique de Nouvelle Aquitaine (**ERENA**) et par l'Association France Alzheimer est mise en place sous l'égide de l'ARS Nouvelle-Aquitaine. Cette cellule peut être saisie par les familles et par les EHPAD, à chaque fois que surgissent des tensions en rapport avec la pandémie et concernant la conduite à tenir à l'égard des résidents.

Coordonnées : **05 49 44 40 18** - arena.poitiers@chu-poitiers.fr

Je me sens seul.e et isolé.e

La situation actuelle est éprouvante et peut engendrer chez chacun des émotions intenses et des comportements inhabituels. Des personnes compétentes sont à votre écoute pour répondre à vos questions, vous conseiller et vous aider à mieux vivre cette période. **Ne restez pas seul.e avec votre angoisse ou celle de vos proches, un coup de fil peut aider à débloquer une situation difficile !**

Retrouvez les contacts du soutien psychologique organisé dans votre département sur le site de l'ARS.



J'ai des questions concernant les démarches à suivre si je suis positif à la covid ou contact avéré

L'**assurance maladie** est en charge de l'enquête sanitaire (*contact tracing*) visant à limiter la propagation de la COVID-19. Que vous soyez positif ou contact d'un cas positif, votre caisse d'assurance maladie (CPAM) vous contactera dès la publication des résultats du test. La **CPAM est compétente pour répondre à toutes vos questions concernant l'isolement, les arrêts de travail, l'activité partielle pour garde d'enfant...etc.**

Suite à ce premier contact, la **plateforme d'appel de l'ARS** vous appelle à son tour pour **vous informer sur la maladie, vous donner des consignes relatives à l'isolement et les mesures barrière et envisager, si nécessaire, un suivi social ou médical**. Cette plateforme est également susceptible de vous appeler si vous êtes un cas contact particulier (personne âgée ou à risque, personne cohabitant avec un cas positif...).