

## RESSOURCES

ComparHospit

<http://comparhospit.malakoffmederic.com>

Le site, développé pour le groupe Malakoff Médéric par Le Guide Santé, une société spécialisée exploitant les bases de données publiques (Ministère de la santé et Haute Autorité de Santé), offre la possibilité aux internautes d'identifier gratuitement les établissements publics ou privés répondant au mieux à leurs besoins médicaux et à leurs exigences de qualité.

L'Annuaire sanitaire et social

[www.sanitaire-social.com](http://www.sanitaire-social.com)

L'Annuaire sanitaire et social référence plus de 40 000 établissements et organismes du secteur sanitaire et médico-social en France, répartis en 4 chapitres thématiques : maisons de retraite – hôpitaux et cliniques – centres pour personnes handicapées – services à la personne.

Assistance publique Hôpitaux de Paris (AP-HP)

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

Ce site Internet constitue un recueil d'informations précieuses à destination des usagers et de leurs représentants.

Outre l'annuaire des établissements sanitaires, classés par nom, par critères géographiques ou par spécialités médicales, le site répertorie toute l'offre de soins de la région Ile-de-France, notamment en matière de prise en charge spécifique liée à une pathologie ou à un statut.

Sont accessibles également des informations complètes sur les droits des patients, sur le séjour hospitalier ainsi que sur les associations et les représentants des usagers.

Catalogue et Index des Sites Médicaux de langue française (CISMeF)

[www.cismef.org](http://www.cismef.org)

Mis en place par le Centre hospitalier de Rouen, ce catalogue s'adresse prioritairement aux professionnels de santé. A partir de la rubrique «Quoi de neuf ?», onglet «Sites et documents médicaux», la rubrique « Patients» offre à l'internaute un répertoire très dense de sites Internet dédiés aux maladies et à la santé publique, aux associations, à divers annuaires de professionnels et d'établissements de santé.

Les différentes fédérations d'établissements de santé

En fonction de leur statut, les établissements de santé sont regroupés au sein de différentes fédérations. Les sites de chacune d'entre elles délivrent notamment des informations propres à leur actualité respective et mettent à disposition des annuaires permettant d'obtenir les coordonnées des établissements et des services membres de ces fédérations :

## RESSOURCES

Fédération hospitalière de France

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

Fédération de l'hospitalisation privée

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

Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne

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

Fédération nationale des établissements d'hospitalisation à domicile

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

## ORDRES DES PROFESSIONS DE SANTE

Les sites Internet des ordres professionnels offrent des informations sur la composition des ordres médicaux (national, régionaux, départementaux), sur leurs missions ainsi que leurs coordonnées.

Les communiqués des conseils nationaux, leurs rapports et leurs bulletins sont souvent mis en ligne sur ces sites. Les internautes ont également accès aux codes de déontologie de chaque profession, à la jurisprudence, à des données chiffrées en matière de démographie ainsi que, dans la plupart des sites, aux annuaires des professionnels.

L'Ordre national des médecins  
[www.conseil-national.medecin.fr](http://www.conseil-national.medecin.fr)

L'Ordre national des pharmaciens  
[www.ordre.pharmacien.fr](http://www.ordre.pharmacien.fr)

L'Ordre national des chirurgiens-dentistes  
[www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr](http://www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr)

L'Ordre national des pédicures-podologues  
[www.onpp.fr](http://www.onpp.fr)

L'Ordre national des sages-femmes  
[www.ordre-sages-femmes.fr](http://www.ordre-sages-femmes.fr)

L'Ordre national des masseurs-kinésithérapeutes  
[www.cnomk.fr](http://www.cnomk.fr)

L'Ordre national des infirmiers  
[www.ordre-infirmiers.fr](http://www.ordre-infirmiers.fr)

## COMMENT CA MARCHE ?

Depuis le 13 mai 2013, la Haute Autorité de Santé a abandonné son partenariat avec Health On The Net ainsi que la certification des sites Internet par le logo HON CODE. Elle travaille aujourd'hui sur un dispositif privilégiant l'esprit critique des usagers.

Dans l'attente, les internautes peuvent prendre connaissance de documentations susceptibles de les aider dans leur navigation Internet :  
[www.has-sante.fr/portail/jcms/r\\_1504895/fr/patients-votre-navigation-sur-les-sites-internet-en-sante](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1504895/fr/patients-votre-navigation-sur-les-sites-internet-en-sante)

L'information en santé foisonne sur Internet. Cette « richesse » et cette diversité s'expliquent par l'intérêt toujours croissant que nous portons tous à notre santé et à celle de nos proches.

Si le web offre un gigantesque espace de liberté à celles et ceux qui souhaitent s'exprimer sur la santé, un accès sans précaution peut comporter certains risques comme celui d'être piégé par de l'intox, d'être influencé par de la publicité déguisée, poussé à la consommation. La plus grande prudence est donc recommandée pour éviter la désinformation et les sites malveillants.

En dehors des sites « institutionnels », la fiabilité de l'information disponible sur le web n'est pas garantie.

Les liens d'intérêt de l'auteur de l'article, la date de parution et l'organisme gestionnaire du site internet sont des éléments essentiels à vérifier pour évaluer la crédibilité ou le parti pris de l'information.

Il est par ailleurs recommandé de croiser les sources pour aborder le sujet concerné de plusieurs points de vue.

## EN SAVOIR PLUS

Santé Info Droits - 0 810 004 333 (N° Azur, tarif selon l'opérateur téléphonique) ou 01 53 62 40 30 (prix d'une communication normale)



La ligne d'information et d'orientation du C.I.S.S sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.

Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h.

Mardi, jeudi : 14h-20h.

Vous pouvez également poser vos questions en ligne sur [www.leciss.org/sante-info-droits](http://www.leciss.org/sante-info-droits)

## LES SITES ASSOCIATIFS

Les associations de malades, de personnes handicapées, de personnes âgées et retraitées, de familles ou de consommateurs, membres du C.I.S.S :

Ces sites peuvent constituer des véritables sources d'informations pratiques, juridiques et/ou médicales. Toutes leurs coordonnées sont disponibles sur le site Internet du C.I.S.S :  
[www.leciss.org/qui-sommes-nous/associations-membres](http://www.leciss.org/qui-sommes-nous/associations-membres)

Le site du C.I.S.S contient, quant à lui, des fiches pratiques, des lettres-type, des guides ainsi que des espaces de discussion.

[www.66millionsdimpatients.org](http://www.66millionsdimpatients.org)

66millionsdimpatients.org est au service de tous les usagers du système de santé. Il s'inscrit dans une démarche à la fois informative et participative, pour que s'exprime(nt) la/les voix des usagers du système de santé, permettant de mieux connaître leurs attentes en matière de prise en charge et d'organisation des soins.

66millionsdimpatients.org est à la fois une aide pour mieux se repérer dans l'offre de soins et permettre l'exigence de soins de qualité ainsi qu'un guide des droits des patients et de la promotion de la santé au sens large. A travers des articles sur la prévention, la prise en charge, les facteurs de risques environnementaux, les coûts des soins, etc., des dossiers et enquêtes, des prises de paroles d'experts, mais aussi des services tels que calculateurs de coûts des soins, plateforme téléphonique...

C.I.S.S P R A T I Q U E

Fiche thématique du C.I.S.S n°28 - Portails Web santé - 2014

## Droits des malades Portails Web santé

### DE QUOI S'AGIT-IL ?

Cette fiche a pour objectif de répertorier un certain nombre d'outils disponibles sur Internet, en matière de santé. Elle n'a pas pour ambition d'être exhaustive, au regard des évolutions en la matière et des nouveautés qui apparaissent tous les jours sur « la toile » mais c'est un repère.

Les sites référencés ici constituent des ressources, souvent inépuisables, pour les usagers et leurs représentants dans la recherche d'information sur les droits des malades, la santé, sur les établissements et les professionnels de santé, sur l'Assurance maladie, etc.

### RESSOURCES

Le ministère de la Santé

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Des informations sur l'actualité en santé, les alertes sanitaires ainsi que sur les différentes manifestations et colloques sont disponibles sur ce site.

Il permet également d'avoir accès à des études, des rapports thématiques.

Il constitue également un portail vers des institutions telles que l'IGAS (Inspection générale des affaires sociales), la DREES (Direction de la recherche, des études, de

l'évaluation et des statistiques), la CNA-MED (Commission nationale des accidents médicaux), le CEPS (Comité économique des produits de santé) ainsi que vers un espace « Droits des usagers de la santé » qui offre un accès à des fiches et des guides pratiques, aux textes applicables en matière de santé ainsi qu'à un répertoire des droits collectifs et individuels et leurs manifestations en région :

[www.sante.gouv.fr/espace-droits-des-usagers](http://www.sante.gouv.fr/espace-droits-des-usagers)

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a créé un dispositif d'agrément des associations qui assurent la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé (article L 1114-1 du Code de la Santé publique). La liste des associations agréées est téléchargeable sur ce lien :

[www.sante.gouv.fr/l-agrement-des-associations-de-malades-et-d-usagers-du-systeme-de-sante.html](http://www.sante.gouv.fr/l-agrement-des-associations-de-malades-et-d-usagers-du-systeme-de-sante.html)

Le site gouvernemental dédié aux associations

[www.associations.gouv.fr](http://www.associations.gouv.fr)

Les internautes y trouveront des éléments utiles en matière de gestion et de réglementation associative.



Collectif Interassociatif Sur la Santé

10, villa Bosquet - 75007 Paris  
Tél. : 01 40 56 01 49 - Fax : 01 47 34 93 27  
[www.leciss.org](http://www.leciss.org)

## RESSOURCES

### SANTE PUBLIQUE ET SECURITE SANITAIRE

Le site du médicament  
**www.medicaments.gouv.fr**

Indications thérapeutiques, précautions d’emploi, contre-indications, prix, taux de remboursement… Une base de données publique des médicaments est consultable sur ce site en effectuant une recherche par médicament ou par substance active.

Ce site du ministère des Affaires sociales et de la santé propose également plusieurs autres rubriques :

- définition du médicament (règles de prescription, médicaments pédiatriques, orphelins, homéopathiques…);
- circuit du médicament (autorisation de mise sur le marché, autorisation temporaire d’utilisation, prix et taux de remboursement, vente en ligne de médicaments…);
- surveillance des médicaments (pharmacovigilance, déclaration des effets indésirables, médicaments sous surveillance spécifique…);
- génériques (qualité, sécurité, efficacité…);
- utilisation des médicaments.

Enfin, il propose des informations complémentaires utiles : questions-réponses, glossaire, réglementation, déclaration d’effet indésirable.

La Haute Autorité de Santé (HAS)  
**www.has-sante.fr**

La Haute Autorité de santé (HAS) est une autorité publique indépendante à caractère scientifique chargée de faire de la qualité un élément clé de la régulation du système de santé, d’améliorer, avec les professionnels, la qualité et la sécurité des soins ainsi que d’impliquer les patients dans la démarche.

En ce sens, son site Internet contribue à l’information des usagers et des représentants des usagers en matière de certification des établissements de santé, d’évaluation des pratiques professionnelles, d’affections longue durée.

Institut National de Prévention et d’Education pour la Santé (INPES)

**www.inpes.sante.fr**

Etablissement public administratif, l’INPES est chargé de mettre en œuvre les politiques de prévention et d’éducation pour la santé.

Un accès thématique par enjeux de santé publique permet à l’internaute d’accéder à une base documentaire. Le catalogue des documents d’éducation pour la santé offre la possibilité de télécharger mais aussi de commander diverses brochures et documentations à destination du grand public.

## RESSOURCES

### Agence des systèmes d’information partagés en santé (ASIP Santé)

**www.esante.gouv.fr**

Groupement d’intérêt public, l’ASIP Santé est une agence du ministère en charge de la santé créée le 8 septembre 2009. Elle a pour mission de favoriser le développement de nouveaux services de partage et d’échanges des systèmes d’informations, sécurisées et interopérables dans les domaines de la santé et du secteur médico-social.

Son site Internet est riche d’informations en matière de e-santé : politiques publiques, télémédecine, DMP, éthique, interopérabilité des logiciels…

La Fédération Nationale des Observatoires Régionaux de Santé (FNORS)

**www.fnors.org**

Ce site Internet constitue le portail de tous les sites des observatoires régionaux de santé (ORS) dont l’objectif est d’améliorer l’information sur l’état de santé et sur les besoins des populations régionales, dans le cadre d’une mission d’aide à la décision. Initialement destiné aux décideurs (élus, administrations, organismes de protection sociale, établissements et professionnels de santé…), ces sites permettent néanmoins aux usagers et à leurs représentants d’accéder à des études thématiques, des enquêtes transversales, des guides…

Société Française de Santé Publique (SFSP)  
**www.sfsp.fr**

Outre l’annonce de colloques et la présentation de sa revue Santé publique, le site Internet de la SFSP propose des dossiers thématiques qui reprennent des rapports publics, des synthèses de colloques, des références bibliographiques : éducation thérapeutique, agences régionales de santé, nutrition, maladies neurologiques, santé communautaire, prévention… Certains ouvrages peuvent être commandés en ligne.

Pratiques en santé  
**www.pratiquesensante.fr**

*Pratiques en santé* est un site Internet alimenté régulièrement avec des informations pratiques autour d’une dizaine de rubriques : Actualités, Promotion de la santé, Education thérapeutique, Prévention médicalisée, Qualité de vie et Maladies chroniques, Santé des populations, Politiques de santé, Accès/Qualité des soins…

Les informations recueillies sur ce site sont synthétisées à partir d’autres sites tant professionnels qu’associatifs en France et dans des pays francophones.

Tout internaute a la possibilité de s’inscrire à la lettre de *Pratiques en santé* qui permet de recevoir ainsi régulièrement des informations.

## RESSOURCES

### DROITS DES MALADES

Légifrance

**www.legifrance.gouv.fr**

Légifrance est la source d’information juridique la plus complète. Elle permet à l’internaute d’accéder aisément à tous les textes juridiques applicables (constitution, lois, ordonnances, décrets, arrêtés, circulaires) mais aussi à tous les codes, toute la jurisprudence (constitutionnelle, juridique et administrative), aux conventions collectives ainsi qu’aux textes européens et internationaux.

Le Défenseur des droits

**www.defenseurdesdroits.fr**

Né de la fusion entre le Médiateur de la République, la HALDE, le Défenseur des enfants et la Commission nationale de déontologie de la sécurité, le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante chargée de veiller à la protection des droits et des libertés.

Son site Internet offre la possibilité d’une saisine du Défenseur en ligne mais permet également de diffuser les contacts des délégués locaux, d’accéder à certaines informations juridiques ainsi qu’à des liens utiles par domaine d’intervention.

La Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés (CNIL)

**www.cnil.fr**

La CNIL est l’autorité administrative indépendante chargée de veiller à la protection des données personnelles, et notamment des données de santé.

Chaque usager aura l’occasion de trouver sur son site des informations sur la législation en la matière, les droits et obligations. Sont également disponibles les décisions de l’institution, les modalités de sa saisine et de déclaration ainsi que les caractéristiques des fichiers répertoriant les individus. Par ailleurs, des fiches pratiques et des lettres types permettent aux internautes d’engager au mieux leurs démarches.

L’Office National d’Indemnisation des Accidents Médicaux (ONIAM) et les Commissions Régionales de Conciliation et d’Indemnisation (CRCI)

**www.oniam.fr**

Le site web de l’ONIAM et des CRCI fournit de riches renseignements en matière d’indemnisation des accidents médicaux. Il référence la jurisprudence, informe plus précisément sur les textes applicables à l’indemnisation des personnes transfusées et hémophiles contaminés par le VIH ou le VHC, des victimes de vaccinations obligatoires, ou encore des victimes du benfluorex (Mediator)…

Les usagers peuvent y trouver des informations sur la procédure, les coordonnées des commissions et y télé-

## RESSOURCES

### charger le formulaire de saisine des commissions et de l’office.

Les représentants d’usagers pourront trouver également le référentiel d’indemnisation, utilisé par l’ONIAM, qui leur sera très utile dans leur mission d’accompagnement des victimes dans une procédure.

La convention AERAS (s’Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé)

**www.aeras-infos.fr**

Convention signée entre les pouvoirs publics, des banques, des assurances et des associations d’usagers, elle a pour objet de faciliter l’accès à l’emprunt et à l’assurance des personnes considérées comme étant en « risque aggravé de santé ».

Son site web propose des informations sur le contenu de l’accord et les principes qu’il pose ; il offre de surcroît un accès aux documents officiels et au rapport d’évaluation du dispositif. Les candidats à l’emprunt y trouveront bon nombre de conseils pratiques et de liens utiles.

## ASSURANCE MALADIE

L’Assurance maladie

**www.ameli.fr**

Le site Internet de l’Assurance maladie des travailleurs salariés propose de nombreux services à destination des assurés sociaux : des informations sur les droits et démarches, sur les soins et remboursements (avec la possibilité de consulter son dossier personnel), sur les tarifs des actes mais également un accès aux formulaires CERFA de demandes courantes aux caisses de Sécurité sociale.

Il offre également un lien vers les autres régimes d’Assurance maladie tels que le Régime social des indépendants (RSI) ou la Mutuelle des salariés agricoles (MSA).

- Ameli Direct  
**www.ameli-direct.ameli.fr**

Il s’agit d’un service mis en place par l’Assurance maladie permettant à toute personne de pouvoir choisir son professionnel ou son établissement de santé en fonction de ses critères personnels (lieu, spécialité, tarifs et actes pratiqués, télétransmission, remboursement etc.)

- Ameli Santé  
**www.ameli-sante.fr**

Ce site est consacré à l’information médicale et offre des renseignements utiles en matière de prévention contre les risques et les maladies.

## RESSOURCES

### Le portail du service public de la Sécurité sociale **www.securite-sociale.fr**

Ce site propose de nombreuses pages instructives sur les organismes de la Sécurité sociale (et notamment un annuaire), les institutions telles que le Haut conseil pour l’avenir de l’assurance maladie, sur des données chiffrées mais également un accès aux textes juridiques qui fondent le système, tels que les lois de financement de la Sécurité sociale.

Le Centre des Liaisons Européennes et Internationales de la Sécurité Sociale (CLEISS)

**www.cleiss.fr**

Cet organisme est le guichet unique, en France, au service de la mobilité internationale et de la Sécurité sociale. Au-delà de ses missions financières, statistiques, de conseil et de traduction, le CLEISS offre, par le biais de son site Internet, de nombreux outils : les règlements communautaires, les conventions bilatérales ainsi que des informations sur les régimes de Sécurité sociale, partout dans le monde et leur articulation. Chaque internaute pourra également puiser des renseignements pratiques, dans la rubrique « Questions/Réponses » : comme par exemple, qu’est-ce que la Carte Européenne d’Assurance Maladie ? Mais aussi rechercher le régime applicable à sa situation personnelle ou professionnelle.

Fonds CMU

**www.cmu.fr**

Le site Internet du Fonds de financement de la protection complémentaire de la couverture universelle du risque maladie permet aux internautes d’obtenir des renseignements complets sur les dispositifs de la Couverture Maladie Universelle de base, la Couverture Maladie Universelle Complémentaire, l’Aide Médicale d’Etat ou encore l’Aide à l’acquisition d’une complémentaire santé.

Chacun y trouvera les conditions d’octroi pour chaque aide ainsi que les démarches à accomplir. Il est également possible d’y télécharger les formulaires de demande. Des nombreuses documentations (textes juridiques, statistiques, études et rapports…) sur ces thématiques sont également accessibles.

Union Nationale des Organismes Complémentaires d’Assurance maladie (UNOCAM)

**www.unocam.fr**

Cette instance regroupe les opérateurs en assurance maladie complémentaire, qu’il s’agisse des mutuelles, des entreprises d’assurances, des institutions de prévoyance ou du régime local d’Alsace-Moselle. Le site de l’UNOCAM offre l’accès à des informations relatives, notamment, aux bonnes pratiques quant à la lisibilité des garanties contractuelles et des conseils pour bien choisir sa complémentaire santé.

## RESSOURCES

### ETABLISSEMENTS ET ORGANISATIONS DU SYSTEME DE SANTE

Les Agences Régionales de Santé (ARS)

**www.ars.sante.fr**

Ce site Internet constitue le portail des agences régionales de santé. Il offre un renvoi aisé vers le site web de chaque agence régionale de santé ainsi qu’une information riche sur l’organisation régionale du système de santé et les champs d’actions des ARS.

Le site de l’Hôpital

**www.hopital.fr**

Consacré principalement aux établissements publics de santé, ce site fournit de nombreux renseignements et enseignements aux usagers. Par un classement clair des rubriques, le grand public pourra trouver aisément des informations précieuses :

- « Vos démarches » : urgences – consultations – hospitalisation – tarifs et remboursements ;
- « Vos droits » : droits des usagers – représentants des usagers et respect des droits – respect des règles de savoir-vivre, d’hygiène et de sécurité. Cette rubrique a, par ailleurs, été réalisée en partenariat avec le CISS ;
- « L’hôpital et vous » avec des thématiques telles que la naissance, la psychiatrie ou encore la fin de vie ;
- « L’hôpital, comment ça marche ? » sur l’organisation et les missions des établissements de santé ;
- « Les métiers de l’hôpital ».

Un dictionnaire médical, un lexique administratif ainsi qu’un moteur de recherche des hôpitaux et maisons de retraite sur tout le territoire français y sont également accessibles.

Le site des maisons de retraite

**www.maisons-de-retraite.fr**

Moteur de recherche d’établissements publics ou associatifs, les utilisateurs trouveront, sur ce site dédié aux maisons de retraites, de précieuses informations, notamment des explications sur les démarches, les conditions de prise en charge financière ou les droits.

Scope Santé

**www.scopesante.fr**

Ce site Internet permet d’accéder à de nombreux renseignements sur les établissements de santé publics ou privés de court séjour en médecine, en chirurgie ou en obstétrique ainsi qu’en soins de suite et de réadaptation. Chaque fiche d’établissement contient des informations précieuses sur les équipements, les activités, les particularités des services ainsi que des données en matière de prise en charge des soins palliatifs ou encore de prévention contre les infections nosocomiales.