

2021

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION  
VAL D'YERRES VAL DE SEINE

LE +  
**GUIDE**  
**SANTÉ**

-----  
Accès aux soins



VAL D'YERRES  
VAL DE SEINE  
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION



# ÉDITO

« Les neuf dixièmes de notre bonheur reposent sur la santé. Avec elle, tout devient source de plaisir. » (Arthur Schopenhauer)

Parce que les questions de santé constituent le deuxième sujet d'inquiétude de la population, après celles liées au travail et à l'emploi, et dans la continuité de la création d'un Contrat Local de Santé, la Communauté d'Agglomération Val d'Yerres Val de Seine souhaite, à travers ce guide, aider chaque habitant du territoire à améliorer ses connaissances sur ses droits en matière de santé et à fluidifier les parcours de soins.

En effet, soucieux du bien-être de nos concitoyennes et concitoyens, les élus communautaires se sont engagés dans une politique locale pour favoriser l'accès aux soins et réduire les inégalités sociales, environnementales et territoriales de santé.

Ainsi, ce guide a été réalisé pour apporter de l'information à tous, et particulièrement aux professionnels du social, du médico-social et de la santé qui accompagnent les personnes au quotidien et qui pourront ainsi expliquer et rendre plus accessibles les démarches en matière de santé. Il est le fruit d'une riche collaboration entre des associations, des institutions, des collectivités locales, des travailleurs sociaux et des professionnels de santé du territoire, et nous les en remercions très sincèrement.

Particulièrement en cette période de contexte sanitaire difficile, la santé apparaît comme notre bien le plus précieux. Nous espérons que ce guide aidera ses lecteurs et lectrices à le préserver. Prenez soin de vous.

**François DUROVRA**  
Président de la Communauté  
d'Agglomération Val d'Yerres Val de Seine,  
Président du Département de l'Essonne

**Christine GARNIER**  
Vice-Présidente  
déléguée à l'habitat et à la santé

Nous remercions tout particulièrement pour leur contribution :

- Amadpa
- ARS Île-de-France
- Association Espace Vie et Comité des usagers (CPTS)
- Association Léa Solidarité Femmes
- Association Le Pied à l'Étrier
- Association Nepale
- Association Nos mains pour s'entendre
- Association Vie Libre
- Conseil Territorial de Santé 91
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de l'Essonne
- Département de l'Essonne – Service territorialisé du développement social
- Direction des Services départementaux de l'Éducation Nationale de l'Essonne
- Établissement Public de Santé (EPS) Barthélémy Durand
- Mission locale Val d'Yerres Val de Seine
- Pôle de psychiatrie de Vigneux-sur-Seine (CHSF)
- Syndicat national des psychologues
- Ville de Brunoy (service jeunesse)
- Ville de Montgeron (CCAS, service jeunesse, centre social Saint-Exupéry)
- Ville de Vigneux-sur-Seine (CCAS, Pôle santé)



### Aidez-nous à améliorer notre guide santé

- *En nous rapportant les erreurs ou les oublis éventuels ;*
- *En nous signalant la mise à jour de coordonnées ;*
- *En nous proposant des idées d'amélioration.*



### Pour nous contacter ou nous rencontrer

- **Comité de conception / Guide Santé**  
*Communauté d'agglomération Val d'Yerres Val de Seine  
Direction de la Cohésion Sociale et de la Politique de la Ville  
Coordinatrice du Contrat Local de Santé*



[politiquedelaville@vyvs.fr](mailto:politiquedelaville@vyvs.fr)







01 69 73 15 20

## L'accès aux soins est un droit fondamental

Chacun a le droit de recevoir des soins de qualité, indépendamment de sa situation sociale ou économique. Comment accéder aux soins dont j'ai besoin et être remboursé le mieux possible ?

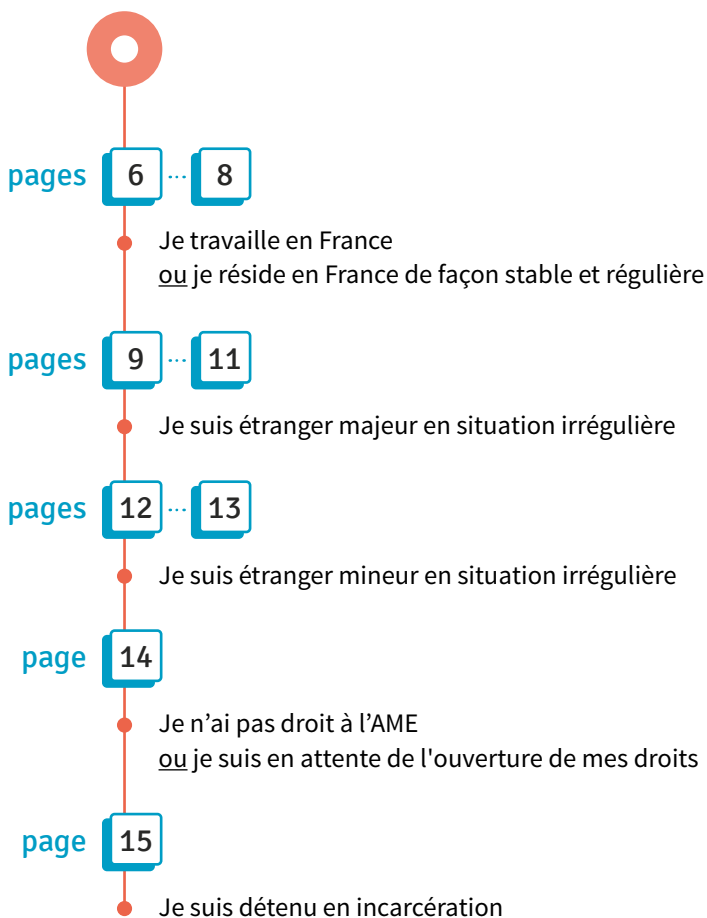
Ce guide me permet d'y voir plus clair et de connaître les structures auxquelles m'adresser sur et autour du territoire du Val d'Yerres Val de Seine.

# SOMMAIRE

	4	
<b>BÉNÉFICIER D'UNE COUVERTURE SANTÉ DE BASE</b>		
	16	
		<b>BÉNÉFICIER D'UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ</b>
	23	
<b>PRENDRE SOIN DE MA SANTÉ</b>		
	30	
		<b>FAIRE VALOIR MES DROITS</b>
<b>ANNUAIRE</b>	36	



# BÉNÉFICIAIRE D'UNE COUVERTURE SANTÉ DE BASE



## Je travaille en France

### ou je réside en France de façon stable et régulière\*

\* De façon ininterrompue pendant 3 mois.

#### ● QUELS SONT MES DROITS ?

##### Je suis couvert par la Puma

La Protection universelle Maladie (Puma) me permet d'être remboursé de la part obligatoire de mes frais de santé, y compris à l'hôpital, tout au long de ma vie et même en cas de changement de situation personnelle (perte d'emploi, changement de résidence...).

#### ● COMMENT ÇA MARCHE ?

1



Je paie directement mes dépenses de santé (consultations, médicaments, examens médicaux...).

2



L'Assurance Maladie me rembourse la part obligatoire ou « part Sécurité sociale » calculée en fonction des tarifs de base fixés par la Sécurité sociale et du secteur conventionnel d'appartenance du praticien.

3



Je reçois une Carte Vitale :

- pour justifier de mes droits à la Puma auprès des professionnels de santé ;
- pour être remboursé automatiquement (délai de 7 jours) ;
- pas de démarches à effectuer, dès lors que je la présente au professionnel de santé.



## COMMENT BÉNÉFICIER DE LA PUMA ?

Je suis majeure et je ne bénéficie pas encore de la Puma

Je dois :

- remplir le formulaire: [cerfa n°15763\\*02](#) ;
- transmettre les documents à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) - Essonne
  - le formulaire complété,
  - un relevé d'identité bancaire (RIB) à mon nom,
  - une copie de ma carte d'identité.





### Je suis mineur et rattaché à la Puma de mes parents

À partir de mon 16<sup>e</sup> anniversaire, je reçois ma propre Carte Vitale et je peux demander à être géré en tant qu'assuré (indépendamment de mes parents). Pour cela, je dois :

- remplir le formulaire : [cerfa n°15763\\*02](#) ;
- transmettre les documents à la CPAM - Essonne
  - le formulaire complété,
  - un relevé d'identité bancaire (RIB) à mon nom,
  - une copie de ma carte d'identité.

Voir Annuaire  
p. 36



**Pour suivre  
mes démarches  
en ligne sur mon compte  
personnel Ameli**  
[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

- envoi de documents et de formulaires à la CPAM
- suivi des remboursements
- déclaration du médecin traitant...



**Pour m'informer et  
être accompagné  
dans mes démarches**

- *Accueils de la CPAM : Brunoy, Vigneux-sur-Seine et Yerres*
- *Maisons Départementales des Solidarités (MDS)*
- *Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)*
- *Association Nepale – Réseau pluri thématique Nord-Essonne (volet accès aux soins)*

## Je suis étranger majeur en situation irrégulière\*

\* C'est-à-dire que je ne possède pas de titre de séjour ni de récépissé de demande, ni de document attestant que des démarches sont en cours pour l'obtenir.

### QUELS SONT MES DROITS ?

#### Je peux bénéficier de l'AME

Moi aussi j'ai droit à des soins. L'Aide médicale de l'État (AME) est attribuée sous condition de **résidence stable\*** et si mes revenus ne dépassent pas un certain plafond.

\* Résider en France de manière ininterrompue depuis plus de 3 mois.

### COMMENT ÇA MARCHE ?

Je présente ma carte d'admission à l'AME lors de mes soins. Je n'ai pas à avancer de frais.



1

Je suis remboursé à 100% de mes soins médicaux et hospitaliers (dans la limite des tarifs de base de la Sécurité sociale).

100%



2

Les personnes à ma charge peuvent aussi bénéficier de l'AME :

- conjoint,
- enfants de moins de 16 ans,
- enfants jusqu'à 20 ans s'ils poursuivent leurs études.



16 ANS

20 ANS

3

## ● COMMENT BÉNÉFICIER DE L'AME?

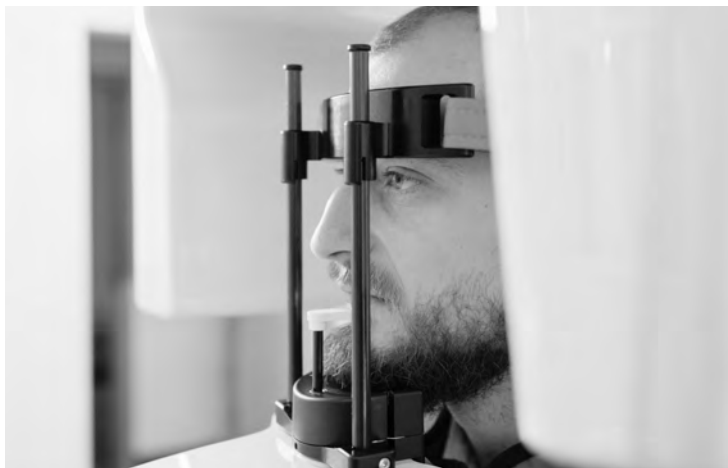
### Mes démarches

Je dois:

- remplir le formulaire: [cerfa n°11573\\*06](#);
- transmettre le formulaire complété et les documents demandés à la CPAM - Essonne.

● Une fois attribuée, l'AME est accordée pour 1 an. Le renouvellement doit être demandé chaque année, 2 mois avant la date d'échéance.





**Pour suivre  
mes démarches  
en ligne sur mon compte  
personnel Ameli**  
[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

- envoi de documents et de formulaires à la CPAM
- suivi des remboursements
- déclaration du médecin traitant...



**Pour m'informer et  
être accompagné  
dans mes démarches**

- *Accueils de la CPAM : Brunoy, Vigneux-sur-Seine et Yerres*
- *Maisons Départementales des Solidarités (MDS)*
- *Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)*
- *Association Nepale – Réseau pluri thématique Nord-Essonne (volet accès aux soins)*

**Voir Annuaire**  
p. 36

## Je suis étranger mineur en situation irrégulière\*

\* C'est-à-dire que je ne possède pas de titre de séjour ni de récépissé de demande, ni de document attestant que des démarches sont en cours pour l'obtenir.

### ● QUELS SONT MES DROITS ?

#### Je peux bénéficier de l'AME

- Non accompagné ou vivant avec mes parents, je bénéficie de l'Aide médicale de l'État (AME) même si je ne remplis pas la condition de résidence de plus de 3 mois.

### ● COMMENT ÇA MARCHE ?

1



Je présente ma carte d'admission à l'AME lors de mes soins. Je n'ai pas à avancer de frais.

2

100%



Je suis remboursé à 100% de mes soins médicaux et hospitaliers (dans la limite des tarifs de base de la Sécurité sociale).

### ● COMMENT BÉNÉFICIER DE L'AME ?

#### Mes démarches

- Je dois:
  - remplir le formulaire : [cerfa n°11573\\*06](#) ;
  - transmettre le formulaire complété et les documents demandés à la CPAM - Essonne.
- Une fois attribuée, l'AME est accordée pour 1 an. Le renouvellement doit être demandé chaque année, 2 mois avant la date d'échéance.



 **Pour suivre  
mes démarches  
en ligne sur mon compte  
personnel Ameli**  
[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

- envoi de documents et de formulaires à la CPAM
- suivi des remboursements
- déclaration du médecin traitant...

 **Pour m'informer et  
être accompagné  
dans mes démarches**

- *Accueils de la CPAM*: Brunoy, Vigneux-sur-Seine et Yerres
- *Maisons départementales des solidarités (MDS)*
- *Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)*
- *Association Nepale – Réseau pluri thématique Nord-Essonne (volet accès aux soins)*

**Voir Annuaire  
p. 36**

## Je n'ai pas droit à l'AME

### ou je suis en attente de l'ouverture de mes droits

#### ● QUELS SONT MES DROITS ?

##### Je peux bénéficier du dispositif PASS

Si ma demande d'AME est en cours ou si je ne remplis pas les conditions pour l'obtenir, j'ai droit à une prise en charge gratuite de mes soins (consultations de médecine générale ou spécialisée) à l'hôpital via le dispositif Permanences d'accès aux soins (PASS).

Voir Annuaire  
PASS : p. 38



#### Pour m'informer et être accompagné dans mes démarches

- *Accueils de la CPAM* : Brunoy, Vigneux-sur-Seine et Yerres
- *Maisons Départementales des Solidarités (MDS)*
- *Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)*
- *Association Nepale – Réseau pluri thématique Nord-Essonne (volet accès aux soins)*

Voir Annuaire  
p. 36





## Je suis détenu en incarcération

### QUELS SONT MES DROITS ?

#### Je suis affilié au régime général

- Lors de mon incarcération, je suis **automatiquement affilié** au régime général de la Sécurité sociale **sans démarches à faire**. J'ai droit à la qualité et à la continuité des soins dans des conditions équivalentes à celles de l'ensemble de la population.
- Mes soins sont réalisés par des professionnels hospitaliers dans les **Unités de consultations et de soins ambulatoires (UCSA)** de l'établissement pénitentiaire. **Pour obtenir une consultation, je dois faire une demande à l'UCSA**; la demande peut également émaner du personnel pénitentiaire ou de toute personne agissant dans mon intérêt.

# BÉNÉFICIAIRE D'UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ



page **17**

● Qu'est-ce qu'une complémentaire santé ?

pages **18** ... **19**

● J'ai de faibles ressources financières

pages **20** ... **21**

● Je suis étudiant en situation de précarité

page **22**

● Je suis sans domicile stable ou fixe

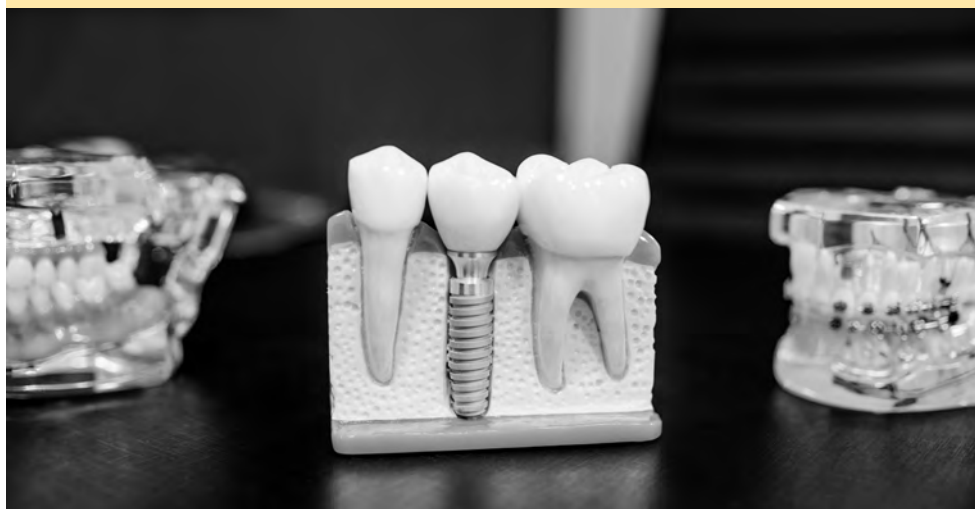
## Qu'est-ce qu'une complémentaire santé ?

L'Assurance Maladie rembourse une partie de mes frais de santé. Une complémentaire santé (appelée parfois « mutuelle ») permet de **couvrir une partie ou la totalité des frais qui restent à ma charge**, en fonction du contrat choisi.

Toute personne peut souscrire une complémentaire santé à titre individuel ou pour les membres de sa famille.

**Avant de choisir une complémentaire santé, je me renseigne auprès de mon employeur**; dans certains cas, celui-ci peut me proposer une assurance collective, parfois plus avantageuse, et à laquelle je suis parfois obligé d'adhérer.

**Je suis libre de choisir mon organisme de complémentaire santé et mon contrat.** L'État a fixé des critères de contrats dits « responsables », qui sont aujourd'hui majoritaires parmi les contrats proposés.



## J'ai de faibles ressources financières

### ● QUELS SONT MES DROITS ?

#### Je peux bénéficier de la CSS

- Si je bénéficie de la Puma et que mes revenus se situent en dessous d'un certain plafond, j'ai droit à la **Complémentaire Santé solidaire (CSS)** [qui remplace les anciennes Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et Aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS)].

- Pour savoir si je peux bénéficier de cette aide, je peux :

→ utiliser le simulateur de droits : sur [ameli.fr](https://ameli.fr)

### ● COMMENT ÇA MARCHE ?

1



CSS

**= 0€** La CSS est gratuite ou en contrepartie d'une faible participation financière, selon mes revenus.

2

**100%**



Mes frais de santé sont pris en charge à 100% sans avance de frais (y compris à l'hôpital).

3



En étant bénéficiaire de la CSS, la loi interdit les dépassements d'honoraires pour les professionnels que je consulte, quel que soit leur secteur conventionnel d'appartenance.



## COMMENT BÉNÉFICIER DE LA CSS ?

### Mes démarches

Je dois :

- faire une demande en ligne sur mon **compte Ameli** ;  
ou
- remplir un formulaire ;
- transmettre le formulaire complété et les documents demandés à la CPAM - Essonne.

La demande de CSS se fait par foyer et bénéficie à l'ensemble des membres.



### Pour m'informer et être accompagné dans mes démarches

- *Accueils de la CPAM : Brunoy, Vigneux-sur-Seine et Yerres*
- *Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)*
- *Maisons Départementales des Solidarités (MDS)*
- *Association Nepale – Réseau pluri thématique Nord-Essonne (volet accès aux soins)*

Voir Annuaire  
p. 36

## Je suis étudiant en situation de précarité

### ● QUELS SONT MES DROITS ?

#### Je peux bénéficier de la CSS

- Si mon budget ne me permet pas de souscrire à une complémentaire santé facultative, je peux bénéficier de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS), sous conditions de revenus.
- Pour savoir si je peux bénéficier de cette aide, je peux :
  - utiliser le simulateur de droits : sur [ameli.fr](https://ameli.fr)

### ● COMMENT ÇA MARCHE ?

1



= 0€  
CSS

La CSS est gratuite ou en contrepartie d'une faible participation financière, selon mes revenus.

2

100%



Mes frais de santé sont pris en charge à 100% sans avance de frais (y compris à l'hôpital).

3



En étant bénéficiaire de la CSS, la loi interdit les dépassements d'honoraires pour les professionnels que je consulte, quel que soit leur secteur conventionnel d'appartenance.

### ● COMMENT BÉNÉFICIER DE LA CSS ?

#### Mes démarches

- Je dois :
  - faire une demande en ligne sur mon [compte Ameli](https://ameli.fr) ;  
ou
  - remplir un formulaire et le transmettre avec les documents demandés à la CPAM - Essonne.

Ma demande doit être effectuée **individuellement** si je remplis les 3 conditions suivantes :

- je n'habite pas sous le même toit que mes parents ;
- je ne suis pas rattaché au foyer fiscal de mes parents ;
- je ne perçois pas de pension alimentaire donnant lieu à déduction fiscale.

Sinon, la demande se fait **conjointement** à celle du foyer de mes parents (une demande par foyer pour l'ensemble des membres de la famille).



**?** Pour m'informer et être accompagné dans mes démarches

- *Accueils de la CPAM : Brunoy, Vigneux-sur-Seine et Yerres*
- *Maisons Départementales des Solidarités (MDS)*
- *Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)*
- *Association Nepale – Réseau pluri thématique Nord-Essonne (volet accès aux soins)*

Voir Annuaire  
p. 36

## Je suis sans domicile stable ou fixe

### ● QUELS SONT MES DROITS ?

#### Je peux bénéficier de la Puma, de l'AME, de la CSS

● Sous conditions de revenus et de résidence, je peux bénéficier de la Protection universelle Maladie (Puma), de l'Aide médicale de l'État (AME) et de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) après avoir fait élection de domicile auprès d'une association agréée ou du Centre communal d'action sociale (CCAS) de ma commune.

**Information:**  
Puma: voir p. 6  
AME: voir p. 9  
CSS: voir p. 18

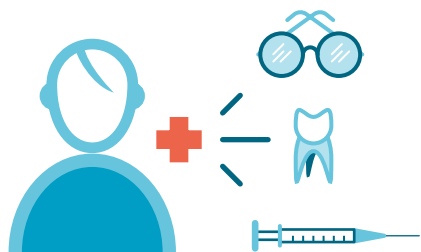
**?** Pour m'informer et être accompagné dans mes démarches

- Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)

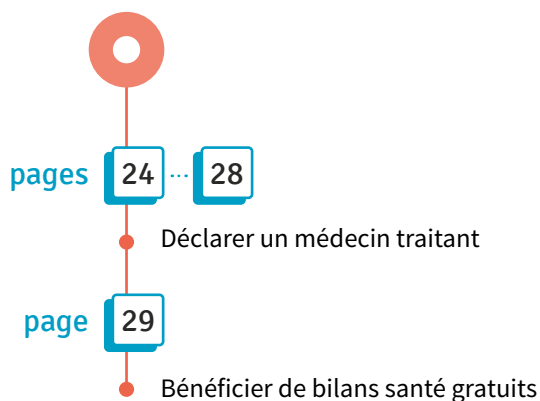
Voir Annuaire  
p. 37







# PRENDRE SOIN DE MA SANTÉ



## Déclarer un médecin traitant

- Chaque bénéficiaire de l'Assurance Maladie est invité à choisir un médecin traitant. C'est mon médecin référent, celui que je consulte en priorité, et qui m'oriente vers des spécialistes en cas de besoin.

### COMMENT ÇA MARCHE ?

#### 1<sup>ER</sup> CAS

#### 2<sup>E</sup> CAS

1



Je consulte mon médecin traitant ou un autre professionnel de santé vers lequel mon médecin traitant m'a dirigé.

2

€ 70%

Je suis remboursé :

- à hauteur de 70% du tarif de base fixé par la Sécurité sociale,
- la part restante peut être remboursée par ma complémentaire santé.



Je consulte un autre médecin sans avis de mon médecin traitant.

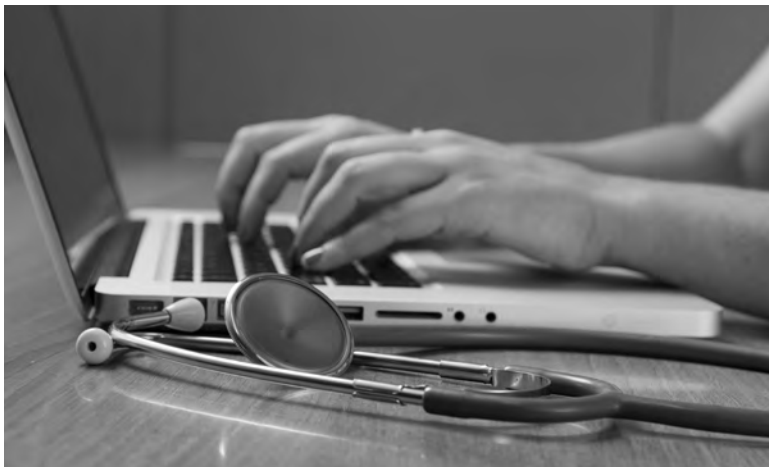
€ < 70%

Je suis moins bien remboursé.



Sauf cas exceptionnels :

- mon médecin traitant est indisponible,
- je suis en déplacement.



## ● COMMENT DÉCLARER MON MÉDECIN TRAITANT ?

### Mes démarches

Je dois :

- remplir le formulaire : [cerfa n°12485\\*03](#) ;
- transmettre les documents demandés à la Caisse Primaire de l'Assurance Maladie (CPAM) - Essonne.

ou

- demander à mon médecin traitant de faire la déclaration directement en ligne auprès de la CPAM.



**Pour trouver  
les professionnels  
de santé qui vont  
m'accompagner tout  
au long de ma vie :**

- **Annuaire santé Ameli :**  
[annuaresante.ameli.fr](http://annuaresante.ameli.fr)

## COMBIEN COÛTE UNE CONSULTATION CHEZ UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ ?

Lorsque je consulte un médecin (généraliste ou spécialiste), les tarifs de consultation varient selon qu'il est conventionné ou non conventionné, et selon son secteur de conventionnement. C'est à un médecin conventionné de secteur 1 que je dois m'adresser en priorité pour être le mieux remboursé.

### Coût d'une consultation

	Tarifs de consultation	Dépassements d'honoraires	Remboursement
<b>MÉDECIN CONVENTIONNÉ SECTEUR 1</b>	<b>25€</b> par consultation (tarif de base défini par la sécurité sociale)	<b>×</b> aucun	<b>16,50€</b> soit 70% du tarif de base
<b>MÉDECIN CONVENTIONNÉ SECTEUR 2</b>	 fixé par le médecin	<b>✓</b> oui	<b>16,50€</b> soit 70% du tarif de base (dépassement non remboursé)
<b>MÉDECIN NON CONVENTIONNÉ</b>	 fixé par le médecin	<b>✓</b> oui	<b>0,61€</b> (généraliste) <b>1,22€</b> (spécialiste)



## COMBIEN COÛTE UNE HOSPITALISATION ?

En cas d'hospitalisation, une partie des frais est remboursée par l'Assurance Maladie, tandis qu'une part reste à ma charge (elle peut être remboursée par ma complémentaire santé en fonction de mon contrat).

### Pour un établissement non conventionné

Remboursement quasi nul de l'ensemble des frais.

## Pour un hôpital conventionné (public ou privé)

	Tarifs d'hospitalisation	Remboursement (Assurance Maladie)
<b>FRAIS D'HOSPITALISATION</b> (actes médicaux, rémunération du personnel)	+/- € Variables selon les établissements	<b>80%</b> <b>100%</b> si je bénéficie de la CSS ou de l'AME <u>ou</u> si je suis hospitalisé pour <b>maladie professionnelle</b> /accident du travail
<b>FORFAIT JOURNALIER</b> (logement, restauration...)	<b>20€</b> € par jour en 2020 pour une hospitalisation de plus de 24h	<b>X*</b> Non * sauf si je bénéficie de la CSS ou de l'AME <u>ou</u> si je suis hospitalisé pour <b>maladie professionnelle</b> /accident du travail
<b>DÉPASSEMENTS D'HONORAIRES ÉVENTUELS DES MÉDECINS</b>	+/- € Variables selon les médecins /interdits si je suis hospitalisé d'urgence	<b>X*</b> Non * mais l'établissement a l'obligation de m'informer du dépassement /j'ai le droit de refuser
<b>COÛTS SUPPLÉMENTAIRES FACULTATIFS LIÉS À MON BIEN-ÊTRE</b> (chambre privative, télévision...)	+/- € Variables	<b>X</b> Non *

\*Je me renseigne auprès de ma complémentaire santé ; en fonction de mon contrat, une partie de ces frais peut être remboursée.

## Bénéficiaire de bilans santé gratuits

Je suis éloigné du système de santé ou en situation de précarité? Je ne bénéficie pas d'un suivi médical régulier par un médecin traitant, ni des dispositifs de prévention organisée?

À différentes étapes de la vie, l'Assurance Maladie me propose un bilan de santé gratuit au sein du **centre d'examen de santé IPC** (à **Corbeil-Essonnes** ou **Paris**). Cet examen permet de faire un point sur ma santé, d'échanger avec des professionnels de santé en toute confidentialité, d'être informé et orienté vers les structures de prise en charge adaptées à ma situation. L'examen est pris en charge à 100% sans avance de frais.

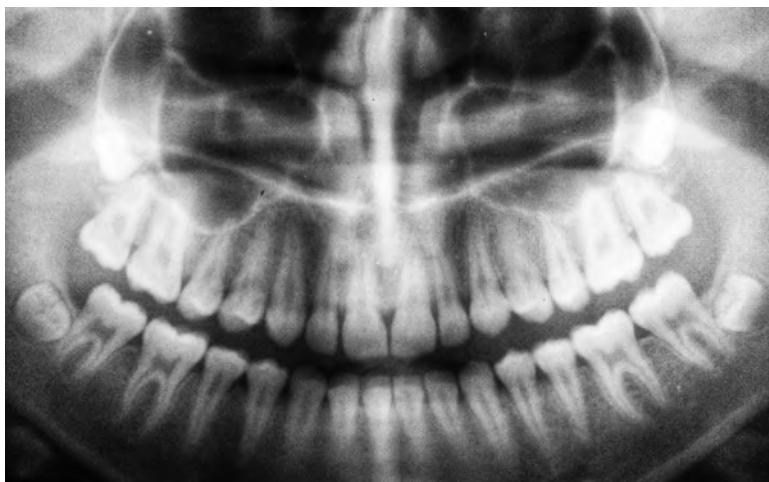
### COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

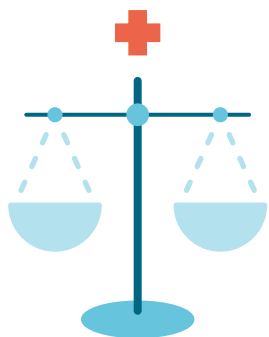
#### Mes démarches

Je dois :

→ prendre rendez-vous :

- dans un point d'accueil CPAM,
- par téléphone : au **01 53 67 35 35**,
- ou en ligne : sur [ipc.asso.fr](http://ipc.asso.fr)





# FAIRE VALOIR MES DROITS



page

31

● J'ai un problème avec un professionnel de santé,  
un établissement d'accueil ou de soins  
(médecin, hôpital, EHPAD...)

pages

32

... 33

● J'ai un problème avec une administration  
ou un service public (CPAM, collectivité territoriale...)

pages

34

... 35

● Je suis professionnel de la santé ou du social  
et j'ai repéré un usager qui a renoncé à ses soins



## J'ai un problème avec un professionnel de santé, un établissement d'accueil ou de soins\*

\* Médecin, hôpital, EHPAD...

### ● QUELS SONT MES DROITS ?

**Le Guichet unique de réclamation en santé de l'Essonne peut m'aider**

- Il écoute ma réclamation, m'informe de mes droits, m'accompagne dans les démarches, m'oriente vers le bon interlocuteur ou contacte lui-même cet interlocuteur, et enfin s'assure que ma demande a bien été prise en charge.

### ● COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION ?

**Mes démarches**

- Je peux :
  - contacter le Guichet unique par téléphone :  
au **0805 38 28 28** (appel et service gratuits) ;
  - ou
  - remplir un formulaire en ligne : sur [gre-sante.org](http://gre-sante.org)



## J'ai un problème avec une administration ou un service public\*

\* CPAM, collectivité territoriale...

### ● QUELS SONT MES DROITS ?

#### Le Défenseur des droits peut m'aider

- Tout au long de la vie, les individus sont accueillis et accompagnés par les services publics. Il arrive que la complexité des dispositifs et des règles de droit empêche les usagers des services publics de bénéficier pleinement de leurs droits.
- Le Défenseur des droits aide les personnes à mieux comprendre leurs droits et les oriente dans leurs démarches.
- Je peux solliciter le Défenseur des droits lorsque j'ai effectué toutes les démarches pour régler mon problème auprès de l'organisme concerné et qu'aucune solution n'a été trouvée. Il peut s'agir, par exemple, d'une incompréhension, d'une absence de réponse d'une audition, d'un manque d'information de la part d'un service public, d'une erreur de décision...



## COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION ?

### Mes démarches

Je peux :

→ contacter le Défenseur des droits par téléphone :  
au **09 69 39 00 00** ;

ou

→ saisir ma déclaration en ligne : sur [defenseurdesdroits.fr](https://defenseurdesdroits.fr) ;

ou

→ exposer mon problème par courrier (gratuit et sans  
affranchissement), à l'adresse suivante :

#### Adresse postale



*Défenseur des droits*  
*Libre réponse 71120*  
*75342 Paris CEDEX 07*

ou

→ me rendre sur place dans les permanences :

#### Permanences des délégués du Défenseur des droits



*Point d'accès au droit*  
*Grigny*

*Ferme Neuve - Chemin du Plessis*



*01 69 02 45 77 / sur rendez-vous*



*Préfecture de l'Essonne*  
*Évry*

*Boulevard de France*



*01 69 91 96 64 / sur rendez-vous*



*Point d'accès au droit*  
*Évry*

*7, Le Clos de la Cathédrale*



*01 60 91 07 91 / sur rendez-vous*

## Je suis professionnel de la santé ou du social et j'ai repéré un usager qui a renoncé à ses soins

### Je peux solliciter la MAS

- La Mission Accompagnement Santé (MAS) est une réponse opérationnelle pour agir face aux difficultés d'accès aux soins de certains assurés.
- Les agents de l'Assurance Maladie, en collaboration avec les partenaires médico-sociaux, vont dès lors se rapprocher de l'assuré en difficulté et, avec son accord, lui **proposer un accompagnement sur-mesure**.
- En fonction sa situation, diverses solutions lui seront proposées :
  - la réalisation d'un bilan exhaustif de ses droits aux prestations avec une explication approfondie de leurs usages;
  - une orientation dans le système de soins (par exemple où effectuer un bilan de santé ou comment trouver un gynécologue);
  - et/ou un accompagnement au montage financier cofinancé par plusieurs partenaires, si besoin pour faire face à des restes à charge que l'assuré ne serait pas en capacité de couvrir.
- Pour cela, je peux :
  - contacter un conseiller de la CPAM.





# ANNUAIRE

## Annuaire des professionnels de santé

➤ Site internet Ameli: [annuairesante.ameli.fr](http://annuairesante.ameli.fr)

## Numéros d'information et d'orientation

### Ligne Santé Info Droits

[ Informations sur le droit de la santé par des juristes et avocats ]



Téléphone: 01 53 62 40 30

### Fil Santé Jeunes

[ Appel gratuit et anonyme pour toutes les questions concernant la santé des 12-25 ans ]



Téléphone: 0 800 235 236

## Mes démarches

### Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) - Essonne



#### Siège où adresser les courriers

CPAM de l'Essonne  
91040 Évry Cédex



#### Accueil CPAM de Brunoy

Centre commercial  
de la Vigne-des-Champs  
101, rue de Cerçay



3646 / sur rendez-vous



#### Accueil CPAM de Vigneux-sur-Seine

149, avenue Henri Barbusse  
3646 / sur rendez-vous



#### Accueil CPAM de Yerres

CCAS  
2, rue du stade



3646 / sur rendez-vous

### Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)



#### CCAS de Boussy-Saint-Antoine

La ferme - Aile Nord  
Cour des associations



01 69 00 13 05



#### CCAS de Brunoy

Impasse de la mairie



01 69 39 89 08



#### CCAS de Crosne

31, avenue Jean Jaurès



01 69 49 64 15



#### CCAS de Draveil

97 bis, boulevard Henri Barbusse



01 69 52 78 88



#### CCAS d'Épinay-sous-Sénart

14, rue Sainte-Geneviève



01 60 47 85 73



#### CCAS de Montgeron

101 bis, avenue de la République  
01 69 83 69 60



#### CCAS de Quincy-sous-Sénart

5, rue de Combs-la-Ville



01 69 00 14 13



#### CCAS de Vigneux-sur-Seine

40, rue Pierre Marin



01 69 83 41 90



#### CCAS de Yerres

Pôle Social Anthonioz de Gaulle

2 bis, rue du Stade



01 69 49 84 70

## Maisons Départementales des Solidarités (MDS)



### **MDS de Brunoy**

12, avenue des peupliers



01 60 47 94 00

[ Habitants de Brunoy,  
Boussy-Saint-Antoine,  
Épinay-sous-Sénart  
et Quincy-sous-Sénart ]



### **MDS de Montgeron**

2, rue Louis Armand



01 69 52 44 44

[ Habitants de Crosne,  
Montgeron et Yerres ]



### **MDS de Draveil**

173, rue Pierre Brossolette,



01 69 42 14 45

[ Habitants de Draveil  
et Vigneux-sur-Seine ]

## Association Nepale – Réseau de santé pluri thématique Essonne Nord (Accès aux soins)



### **Sainte-Geneviève-des-Bois**

2, route de Longpont,



01 69 63 29 70

## Permanences d'accès aux soins (PASS)



### **Groupe hospitalier Nord-Essonne Site de Juvisy-sur-Orge**

9, rue Camille Flammarion



01 69 54 29 61 / sur rendez-vous



### **Centre Hospitalier Sud Francilien Corbeil-Essonnes**

40, avenue Serge Dassault



Consultations médicales :

01 61 69 32 96



Assistante sociale : 01 61 69 51 51





**Grand froid,  
canicule, épidémie,  
absence de logement,  
précarité...**

- ▶ **si je suis vulnérable  
et/ou en situation  
d'urgence**
- ▶ **ou si j'ai identifié  
quelqu'un dans ce cas**

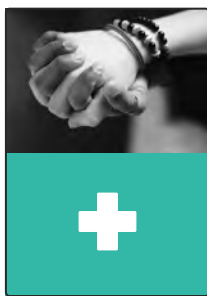
**Je me signale aux  
structures qui pourront  
m'accompagner :**

- *CCAS de ma commune*
- *Pompiers: 18*
- *Samu: 15*
- *Police: 17*

## Les autres thématiques du Guide santé



Parentalité  
et petite enfance



Vie sexuelle  
et affective



Maladies  
chroniques



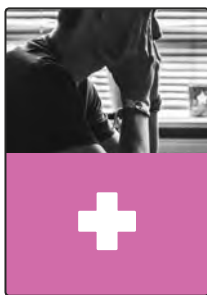
Conduites  
addictives



Handicap  
et invalidité



Santé des séniors



Santé mentale



Soutien aux  
proches aidants



Accompagnement  
de la fin de vie

## Conception

Communauté d'agglomération Val d'Yerres Val de Seine

### Rédaction et relecture

- Amadpa
- ARS Île-de-France
- Association Espace Vie (CPTS) et Comité des usagers
- Association Léa Solidarité Femmes
- Association Le Pied à l'Étrier
- Association Nepale
- Association Nos mains pour s'entendre
- Association Vie Libre
- Communauté d'agglomération Val d'Yerres Val de Seine
- Conseil Territorial de Santé 91
- Caisse Primaire de l'Assurance Maladie (CPAM) de l'Essonne
- Département de l'Essonne – Service territorialisé du développement social
- Direction des Services départementaux de l'Éducation Nationale de l'Essonne
- Établissement Public de Santé (EPS) Barthélémy Durand
- Mission locale Val d'Yerres Val de Seine
- Pôle de psychiatrie de Vigneux-sur-Seine (CHSF)
- Syndicat national des psychologues
- Ville de Brunoy (service jeunesse)
- Ville de Montgeron (CCAS, service jeunesse, Centre social Saint-Exupéry)
- Ville de Vigneux-sur-Seine (CCAS, Pôle santé)

### Conception graphique et mise en page

- Marie Jamon

### Typographies

- « Signika » créée par Anna Giedryś
- « Domus Titling » créée par Just Another Foundry (Shoko Mugikura, Tim Ahrens)
- « Source® Sans Pro » créée par Paul D. Hunt / Adobe

### Iconographie

- Pexels : Laura James (p. 4) / Anthony Shkraba (p. 7) / Karolina Grabowska (p. 8) / Pavel Danilyuk (p. 11) / Sora Shimazaki (p. 19) / Kampus Production (p. 21) / Christina Morillo (p. 31) / Anete Lusina (p. 32) / Alex Green (p. 35 et 40 *Soutien aux proches aidants*)
- Pixabay : Memory Catcher (p. 40 *Accompagnement de la fin de vie*)
- Unsplash : Hush Naidoo (couverture, p. 40 *Maladies chroniques*) / CDC (p. 10) / Chris Benson (p. 13) / Francesca Runza (p. 15) / Jonathan Borba (p. 17) / Ben Hershey (p. 22) / National Cancer Institute (p. 25) / S/Objio (p. 27) / Umanoïde (p. 29) / Green Chameleon (p. 36) / Luke Southern (p. 39) / Aditya Romansa (p. 40 *Parentalité et petite enfance*) / Angelika Agibalova (p. 40 *Vie sexuelle et affective*) / Em M. (p. 40 *Conduites addictives*) / Danny Nee (p. 40 *Handicap et invalidité*) / Artyom Kabajev (p. 40 *Santé des séniors*) / Christopher Lemerrier (p. 40 *Santé mentale*)

### Impression

Imprimeur Desbouis Gresil, Siret 963201330 00023 / 10, rue Mercure – 91230 Montgeron

Imprimé sur papier certifié PEFC / Ne pas jeter sur la voie publique



Avec le soutien de :



Boussy-Saint-Antoine Brunoy Crosne Draveil Épinay-sous-Sénart Quincy-sous-Sénart Montgeron Vigneux-sur-Seine Yerres

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