

Droits et informations du patient

Les droits de la personne hospitalisée sont pris en compte par un ensemble de textes réglementaires et de chartes définies au niveau national, que nous respectons scrupuleusement. Merci de nous aider à en vérifier l'application en nous signalant tout manquement.

■ La charte de la personne hospitalisée

(circulaire N°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 02 mars 2006)

Ce texte fait connaître les droits fondamentaux et les devoirs des patients accueillis dans les établissements de santé : accessibilité à tous, qualité de l'accueil, lutte contre la douleur, respect de la dignité, information accessible et loyale, consentement éclairés pour certains actes médicaux, liberté, respect des croyances et de l'intimité, confidentialité, accès au dossier, écoute et droit d'être entendu en tant qu'utilisateur. Les principes généraux vous sont donnés dans la fiche ci-jointe, mais elle est consultable dans son intégralité au secrétariat de la direction.

■ Circulaire ministérielle N°95-22 du 06 Mai 1995 :

• Anonymat :

«une personne hospitalisée peut demander que sa présence ne soit pas divulguée». Nous vous conseillons de préciser cette disposition au bureau des admissions. Une procédure existe dans notre établissement pour garantir que cette information sera relayée à l'accueil et auprès des différents intervenants des services de soins.

• Décision de sortie :

«Un patient hospitalisé peut à tout moment quitter l'établissement après avoir été informé des risques possibles pour son état». Si vous êtes confronté à cette situation, il est impératif de prévenir l'infirmière de votre service de votre intention de quitter l'établissement. Une procédure prévoit dans notre établissement des dispositions visant à assurer un minimum de sécurité, si vous sortez contre avis médical.

■ Loi informatique et liberté du 6 Janvier 1978

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif des professionnels de santé.

■ Loi du 04 Mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

• «Personne de confiance»

(Article L 1111-6, L 1111-4) : «Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au patient de désigner une personne de confiance».

Cette personne «peut être un parent, un proche ou le médecin traitant». Elle accompagne le patient dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider à prendre ses décisions. Elle sera consultée au cas où le malade serait lui-même «hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit, révocable à tout moment». Votre dossier comporte l'identification de la personne de confiance et de la personne à prévenir (article R 1112-3) . Notez bien que la personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir que vous avez désignée à l'entrée. L'établissement met à votre disposition une fiche d'explications aux secrétariats des médecins, ainsi qu'auprès des surveillantes des services.

• «Consentement libre et éclairé»

(Article L 1111-4) : «toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. Le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix (...) Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne, et ce consentement peut être retiré à tout moment». L'obligation d'information porte sur :

- Les différents examens proposés, les traitements (leur utilité, leur urgence, leurs conséquences), les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les alternatives thérapeutiques possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus, les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes.

Dans le cas d'un patient atteint d'un cancer, le **Plan cancer** défini au niveau National prévoit une **consultation d'annonce** spécifique qui a pour but de créer une relation de dialogue et de confiance, et d'élaborer ensemble un **Programme Personnalisé de soins**.

- **«Protection des mineurs et des personnes sous tutelle»**

(Article L 1111-4) Les Informations concernant la santé des mineurs ou des majeurs sous tutelle, et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (titulaire de l'autorité parentale ou tuteur). Cependant le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la mesure du possible aux prises de décision les concernant. La loi prévoit des dispositions particulières pour les cas où le mineur s'oppose à la consultation de ses représentants légaux.

- **«Conditions d'accès aux informations vous concernant»**

(Article L 1111-7) Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez accéder directement à ces informations, ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet. Les personnes qui souhaitent accéder à leur dossier peuvent le faire par demande écrite au directeur de l'établissement. Une procédure existe dans l'établissement, conformément à la réglementation et prévoit :
une transmission du dossier au plus tôt après l'observation d'un délai légal de 48h, au plus tard dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre demande. Un délai de 2 mois sera nécessaire à la communication des informations datant de plus de 5 ans.

- **Conservation des informations de santé :**

Les informations vous concernant sont conservées par nos soins, puis par une entreprise spécialisée et sécurisée, dans les conditions et les délais prévus par la législation, sous la responsabilité de médecins désignés par la Commission Médicale d'Etablissement. Le directeur d'établissement s'assure de la garde et de la confidentialité des informations conservées dans l'établissement . (art R.710-2-7 du CSP)

- **Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge**

(Article L.1112-3, décret du 02 Mars 2005). Cette commission, dont la composition et le fonctionnement sont décrites dans un règlement intérieur consultable au secrétariat de direction a pour missions de :

- Veiller au respect du droit des usagers et faciliter leurs démarches

- Contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des malades et de leurs proches, par une analyse régulière des plaintes, réclamations, des enquêtes de satisfactions et indicateurs de fonctionnement.

- **Réclamations et plaintes**

(Article L 1112-91) Vous avez la possibilité d'exprimer votre mécontentement selon les moyens suivants :

- Oralement, auprès du secrétariat de Direction, qui pourra consigner par écrit votre réclamation dans un registre des réclamations orales.

- Par écrit dans le questionnaire de sortie. Dans ces deux cas, le département qualité tiendra compte de votre avis pour les améliorations à mener. Par courrier auprès du directeur de l'établissement. Dans ce cas, il vous sera proposé de rencontrer un **«médiateur de la CRU»** dans l'établissement, et vous recevrez systématiquement une réponse circonstanciée.

- **Respect des croyances, laïcité, neutralité des personnels hospitaliers**

(Article R 1112-446) Les hospitalisés reçoivent, sur demande de leur part, la visite du ministre du culte de leur choix.

(Circulaire DHOS/G/2005/57 du 02/02/2005 relative à la laïcité). Ce texte rappelle que tous les patients sont traités de la même façon quelles que puissent être leurs croyances religieuses et que les patients ne doivent pas douter de la neutralité des personnels hospitaliers. Le malade a le libre choix de son praticien **sauf en cas d'urgence ou de contraintes liées à l'organisation du service**, et il ne peut récuser un praticien ou un agent en raison de la religion effective ou supposée de celui-ci.

