

Charte du patient hospitalisé

Cette charte a pour objet de faire connaître les droits essentiels des personnes accueillies dans les établissements de santé. En voici les principes généraux :



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

1

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2

Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3

L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5

Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6

Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :
www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Editeur : Storm DGS2 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - 15/04/2006 - Avril 2006

Droit à l'information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé. Dans tous les cas, votre consentement sera recherché.

Personne de confiance

Article L1111-6 du code de la santé publique

Pendant votre séjour, il vous est possible de désigner une personne de confiance, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et vous aider dans les décisions à prendre. Cette désignation, qui ne concerne que les patients majeurs, vous sera proposée quand votre état, psychologique et



La désignation d'une personne de confiance

- n'est pas une obligation ;
- doit être une décision bien réfléchie et prise sans précipitation ;
- se fait par écrit sur un formulaire spécifique ;
- peut être annulée à tout moment, par écrit de préférence ;
- peut être remplacée par la désignation d'une autre, à votre demande ;
- est valable pour la durée de l'hospitalisation ;
- est possible si vous êtes sous tutelle avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille.

physique, vous permettra de choisir librement.

Son rôle :

Elle peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera sollicitée si vous n'êtes pas vous-même en état d'exprimer votre volonté.

Avant toute intervention ou investigation importante, les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans les choix thérapeutiques. La personne de confiance n'aura pas accès à votre dossier médical en dehors de votre présence et sans votre accord express.

Son rôle est consultatif. Il vous revient d'en informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir son accord.

Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical. Vous serez libre de décider que certaines informations que vous jugerez confidentielles ne devront pas être données par l'équipe hospitalière à votre personne de confiance. Vous devrez nous l'indiquer précisément.

Commission des usagers (CDU)

Une Commission Des Usagers (CDU) est mise en place au Centre Hospitalier Sainte-Marie, conformément au code de la santé publique. Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

La commission contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle facilite les démarches des usagers et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes. Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. En cas de plainte ou de réclamation, vous pouvez écrire à :

Madame le Directeur

Centre Hospitalier Sainte-Marie

19 cours du Temple

07000 PRIVAS

Le médiateur, médecin ou non médecin, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par vous-même, peut vous rencontrer dès lors que la plainte ou la réclamation ne présente pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Vous pouvez vous faire accompagner lors de cette rencontre par un représentant des usagers membre de la Commission Des Usagers (CDU).

Directives anticipées

Article L1111-11 du code de la santé publique

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses

souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Le document doit être écrit et authentifiable. Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos nom, prénoms, date et lieu de naissance. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez les lui ou

signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Accès aux informations relatives à votre santé (dossier médical)

Article L1110 -4 et L1110-12 du code de la santé publique

Le nécessaire droit au respect, de votre vie privée, du secret des informations vous concernant, s'étend à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge. Seule peut être partagée l'information strictement nécessaire à la coordination ou à la continuité des soins ou au suivi médico-social. Le recueil de votre consentement est nécessaire en cas de partage d'informations, utile à votre prise en charge, entre professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins.

Modalités de communication des informations administratives et médicales

Toute demande d'accès aux informations relatives à la santé d'une personne doit faire l'objet d'un courrier adressé à : Madame le Directeur - Centre Hospitalier Sainte-Marie - BP 241 - 07002 Privas cedex. Elle doit être accompagnée d'un justificatif d'identité et des liens de parenté si le demandeur est un ayant droit. Les informations peuvent vous être communiquées directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier (avec ou sans accompagnement). Ces informations seront mises à votre disposition après un délai minimum de 48 h. Elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours (si les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à deux mois).

Si vous choisissez de consulter sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie de ces éléments de votre dossier, les frais de coût de reproduction et d'envoi seront à votre charge. Votre dossier est conservé pendant au minimum un délai de 20 ans.

Ce délai court à partir de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation. En cas de décès dans une période inférieure à 10 ans après le dernier séjour ou la dernière consultation, le délai de conservation est porté à 10 ans à compter de la date de décès.

Les exceptions au partage de l'information sont limitées :

- vis-à-vis de vos proches, hors titulaires de l'autorité parentale et mandataires judiciaires à la protection des majeurs, l'information délivrée sera limitée à des circonstances et une finalité précise : permettre à vos proches de vous soutenir dans la mesure où vous n'y êtes pas opposé ;
- vis-à-vis de vos ayants droit, concubin ou partenaire lié par un PACS : en cas de décès, l'information est délivrée si ceux-ci souhaitent connaître la cause de votre mort, défendre votre mémoire ou faire valoir leurs propres droits. Cette délivrance d'information suppose l'absence d'opposition de votre vivant.

Accès au dossier médical pour les patients en soins psychiatriques sans consentement

Pour les patients faisant l'objet de soins psychiatriques sans consentement, la communication du dossier médical peut être subordonnée à la présence d'un médecin désigné par le demandeur. Si le demandeur refuse la présence du médecin, la commission départementale des soins psychiatriques est saisie et son avis s'impose au demandeur et au détenteur des informations.

Informatique et liberté

Certaines données médicales et administratives sont informatisées. Elles sont protégées par le secret professionnel (Code de la Santé Publique) et par le respect de la confidentialité (article 9 du Code Civil). Le traitement de ces données est conforme à la loi n° 78-10 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée.

Vous pouvez, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin désigné par vous à cet effet, exercer votre droit d'accès et de rectification de votre dossier. Ce droit s'exerce auprès du médecin responsable de l'information médicale de l'établissement, par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins ou du praticien ayant constitué votre dossier.

L'orthographe de votre identité (nom, prénoms) sera adaptée aux directives du Ministère de la Santé, reprises par la charte d'identité-vigilance interne, afin de sécuriser les soins qui vous seront dispensés.

Exemple : Saint ou Sainte ne s'écriront jamais en abréviation.

Commission Départementale des Soins Psychiatriques

La Commission Départementale des Soins Psychiatriques est chargée d'examiner la situation des personnes hospitalisées sous contrainte, au regard des libertés individuelles et de la dignité des personnes. Vous pouvez recourir aux services de la commission en adressant votre correspondance à :

Madame la Présidente - Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes - Délégation Usagers et Qualité - 60 avenue de l'Union Soviétique - CS80101 - 63006 CLERMONT-FERRAND Cedex 1.

Une formation dans les unités de soins vous précisera également les dates de tenue de la Commission. Vous pourrez demander à être reçu par celle-ci.

Contrôle par le Juge des Libertés et de la détention

Vous avez, à tout moment, la possibilité de saisir le juge des libertés et de la détention du tribunal judiciaire afin qu'il statue sur le bien-fondé de la mesure. Un guide de saisine du juge des libertés et de la détention est disponible auprès du responsable infirmier de votre unité de soins.

En application de l'article L.3211-12-1 du code de la santé publique, la mesure de soins dont vous faites l'objet ne pourra se poursuivre sans que le juge des libertés et de la détention du tribunal judiciaire de Privas, préalablement saisi par le directeur, n'ait statué sur cette mesure avant l'expiration d'un délai de 12 jours d'hospitalisation complète continue à compter de votre admission en soins psychiatriques sans consentement.

Le Juge des libertés et de la détention - Tribunal judiciaire - 10 Cours du Palais - 07000 Privas

Règles relatives à l'hospitalisation des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Le mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à son degré de maturité. Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention après avoir tout tenté pour faire changer d'avis le mineur. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

27

Règles relatives à l'hospitalisation des majeurs protégés

La personne protégée a le droit de recevoir elle-même une information et de participer à la prise de décision la concernant d'une manière adaptée à son discernement.

Si le majeur protégé est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement doit être systématiquement recherché. Dans le cas où le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur protégé, le médecin délivre les soins indispensables.

Vidéosurveillance

L'établissement est équipé d'un système de vidéosurveillance. Son utilisation est conforme à la loi n° 95.73 du 21 janvier 1995 et à l'arrêté du 3 août 2007. Le droit d'accès aux images s'exercera auprès du directeur ou de son représentant.

