

CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISE

Circulaire Ministérielle N°95-22 du 6 mai 1995 relative aux droits des patients hospitalisés.

- **PRINCIPES GENERAUX :**

1. Le service public hospitalier **est accessible à tous** et en particulier aux personnes les plus démunies. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent **de la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.
3. **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**.
5. **Un consentement spécifique** est prévu notamment pour les patients participant à une recherche biomédicale, pour un 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 de soins qu'elle recevra.
7. Le patient hospitalisé peut, **à tout moment, quitter l'établissement** sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.
8. **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui le concernent.
10. Le patient hospitalisé (ou ses représentants légaux) bénéficie **d'un accès direct aux informations de santé le concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. Le patient hospitalisé peut exprimer ses observations sur les soins et sur l'accueil qu'il a reçu. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers veille notamment, au respect des droits des usagers. **Toute personne dispose du droit d'être entendue** par un responsable de l'hôpital 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.

CODE DE LA SANTE PUBLIQUE (Nouvelle partie Réglementaire)

Sous-section 4 : Examen des plaintes et réclamations

Article R1112-91

(Inséré par Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 art. 1 Journal Officiel du 4 mars 2005)

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92

(Inséré par Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 art. 1 Journal Officiel du 4 mars 2005)

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93

(Inséré par Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 art. 1 Journal Officiel du 4 mars 2005)

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94

(Inséré par Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 art. 1 Journal Officiel du 4 mars 2005)

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné ou au service qualité. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez écrire au directeur ou au responsable qualité.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU).

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CRU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers. La CRU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CRU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CRU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, informez- vous auprès du cadre de santé ou au service qualité.

Les directives anticipées

(cf. article L. 1111-11 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. 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 signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, informez- vous auprès du cadre de santé ou au service qualité.



Votre droit d'accès au dossier médical

(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, informez-vous auprès du cadre de santé ou au service qualité.

L'ayant droit d'une personne décédée qui souhaite accéder aux informations médicales concernant cette personne, dans les conditions prévues au septième alinéa de l'article L. 1110-4, doit préciser, lors de sa demande, le motif pour lequel elle a besoin d'avoir connaissance de ces informations. Le refus d'une demande opposé à cet ayant droit est motivé.

Ce refus ne fait pas obstacle, le cas échéant, à la délivrance d'un certificat médical, dès lors que ce certificat ne comporte pas d'informations couvertes par le secret médical.



La personne de confiance

(cf article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, informez- vous auprès du cadre de santé ou au service qualité de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CRU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part. Si vous souhaitez en savoir plus sur la CRU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, informez- vous auprès du cadre de santé ou au service qualité.

Pour information : Si vous désirez connaître, contacter l'association pour le droit de mourir dans la dignité « ADMD », vous pouvez vous adresser à la responsable qualité de l'établissement qui vous donnera les coordonnées de l'association.

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé.

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002

L'établissement est en mesure de vous fournir le dossier concernant cette loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Votre famille peut, sauf opposition de votre part, être informée de votre état de santé par le médecin ou les infirmières.

Dans le cas d'une altération des facultés mentales d'un patient, le médecin traitant peut saisir le procureur de la république et lui demander la mise sous sauvegarde de justice, ou le juge des tutelles peut être saisi pour une mise sous curatelle ou tutelle.

Informatique et liberté :

Dans le strict respect du secret médical et administratif, le Centre Hospitalier de Florac dispose d'un système d'information où sont mémorisés les fichiers des patients et les travaux statistiques à usage du service. Sauf opposition justifiée de votre part, certains renseignements vous concernant peuvent faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de l'établissement.

Loi n° 02002- 303 du 4 mars 2002

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et la prise en charge des patients.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes.

Si vous souhaitez obtenir des informations ou saisir cette commission vous pouvez vous adresser par écrit ou par oral au cadre de santé ou à la responsable qualité. Vous pouvez aussi mettre directement votre courrier dans la boîte à lettre pour le questionnaire de satisfaction, les réclamations et les plaintes, installée devant le bureau d'accueil.

La douleur

Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) a été mis en place en 2006 pour améliorer la prise en charge de la douleur. Des fiches sont à la disposition de l'équipe médicale et soignante pour évaluer et traiter votre douleur. La douleur n'est pas une fatalité, La douleur se prévient, La douleur se traite. Traiter votre douleur c'est possible.

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider. Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante, n'hésitez pas à exprimer votre douleur.

En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager.

Ils évalueront votre douleur et vous prescriront les moyens les plus adaptés à votre cas.

Article L.1110-5 du code de la santé « ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée.....

Le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (C.L.I.N.)

Ce comité a pour mission la prévention et la surveillance des infections nosocomiales, la formation et information du personnel, l'information au patient, l'évaluation du programme de lutte contre les infections.