

Speedy-formation

# DROITS DES PATIENTS

# Cadre législatif

- Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Loi Léonetti du 22 avril 2005 puis du 2 février 2016 crée de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie

# CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

Liberté de  
choix et  
accès aux  
soins

Qualité de  
l'accueil,  
des  
traitements  
et des soins

Droit à  
l'information  
et au  
consentement

Droit  
d'être  
entendu

Respect de  
la  
personne  
et de la vie  
privée

Droit d'accès  
direct à  
l'information

# Liberté de choix et accès aux soins



---

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge

---

- Un établissement ne peut faire obstacle à ce libre choix que s'il n'a pas les moyens d'assurer une prise en charge appropriée ou s'il ne dispose pas de place disponible
- Toute personne est également libre de choisir son praticien (sous réserve que les modalités d'organisation de l'établissement ne s'y opposent pas)
- L'accès au service public hospitalier est garanti aux **personnes les plus démunies**

# Liberté de choix et accès aux soins



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge

- **Dispositions communes à tous les établissements (publics ou privés)**
  - Garantir l'égal accès de chaque personne aux soins requis par son état de santé
  - Aucune discrimination (état de santé, handicap, origine, sexe, situation de famille, opinions politiques, religion, race, caractéristiques génétiques)
  - Prévoir les aménagements nécessaires à l'accueil des personnes souffrant d'un handicap physique, mental ou sensoriel
  - Tenir compte des difficultés de compréhension et de communication des personnes hospitalisées (interprètes, associations...)
  - Faciliter l'intervention des associations de bénévoles

# Liberté de choix et accès aux soins



---

**La personne hospitalisée peut, à tout moment quitter l'établissement**

---

- Lorsque la demande de sortie est jugée prématurée par le médecin et présente un danger pour la santé de la personne, celle-ci doit signer une **attestation** établissant qu'elle a eu connaissance des dangers que cette sortie représentait.
- Une personne ne peut être retenue dans un établissement. Seules les personnes ayant nécessité une **hospitalisation d'office** ou à la demande d'un tiers peuvent être retenues.
- Les **personnes détenues** disposent des mêmes droits que les autres patients. Cependant, les détenus continuent d'effectuer leur peine et de fait, la réglementation pénitentiaire leur est applicable (restrictions de la liberté d'aller et venir et de communiquer)

# Qualité de l'accueil, du traitement et des soins



## Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins

- En assurant les examens de diagnostic, la surveillance et le traitement des patients en tenant compte des **aspects psychologiques** de chacun d'eux.
- En dispensant les actes de prévention, d'investigation de diagnostic ou de soins (curatifs ou palliatifs) que requiert l'état de santé et ne doit pas faire courir des **risques disproportionnés par rapport au bénéfice** escompté.
- En garantissant la **continuité des soins**
- En se dotant des moyens propres à organiser la **prise en charge de la douleur**
- En mettant tout en œuvre pour assurer **une vie digne jusqu'à la mort**

# Droit à l'information et au consentement



## L'information donnée au patient doit être accessible et loyale

- Assurer l'information médicale et sociale avec des moyens adaptés aux éventuelles difficultés de communication et de compréhension des patients
- Il revient à l'établissement d'apporter la preuve que l'information a été donnée
- Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé (le secret médical n'est pas opposable au patient). Toutefois la volonté d'une personne de ne pas être informée doit être respectée (sauf si risques de transmissions à des tiers)
- Le médecin doit, au cours d'un entretien individuel, donner à la personne une information accessible, intelligible et loyale.



# Droit à l'information et au consentement



## L'information donnée au patient doit être accessible et loyale

- Pour favoriser la **participation des mineurs et majeurs sous protection** à la prise de décision, ils sont informés en fonction de leur âge et de leurs capacités de compréhension
- Le **secret médical** s'impose au médecin pour protéger le patient : aucune divulgation d'information médicale. Toutefois, la famille et les proches peuvent recevoir les informations leur permettant de soutenir directement le patient.
- Le patient est également informé sur les **frais** auxquels il pourrait être exposé au titre de sa prise en charge.

# Droit à l'information et au consentement



**Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient**

- L'intangibilité de **l'intégrité corporelle** de chaque personne et **l'indisponibilité du corps humain** sont des principes fondamentaux auxquels il ne peut être dérogé que par nécessité médicale pour la personne et avec son **consentement préalable**. En cas d'impossibilité pour le patient d'exprimer sa volonté, la personne de confiance, la famille ou un proche doivent être consultés.
- Le consentement doit être **libre** (*sans contrainte*) et **renouvelé** pour tout nouvel acte. Il être **éclairé** (*après avoir été correctement informé*).

# Droit à l'information et au consentement



## Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient

- Conséquence du consentement : toute personne hospitalisée peut donc **refuser** tout acte. Le médecin doit tout mettre en œuvre pour convaincre le patient. La décision de refus doit être réitérée dans un délai raisonnable et elle est opposable au médecin. La décision de refus doit être tracée dans le dossier. Cependant, dans les cas d'urgence vitale, le médecin a un devoir d'assistance.
- En fin de vie, dès lors que la personne, dûment informée des conséquences de son choix et apte à exprimer sa volonté, fait valoir sa **décision d'arrêter les traitements**, celle-ci s'impose au médecin.
- Afin de garantir l'expression de la volonté du malade, deux dispositifs sont prévus : la désignation d'une **personne de confiance** et les **directives anticipées**.

# Droit à l'information et au consentement



## Un consentement spécifique est prévu pour certains actes

- Assistance médicale à la procréation ou diagnostic prénatal
- Le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain
- Le prélèvement d'organe en vue de don
- Le prélèvement à des fins scientifiques sur personne décédée
- L'interruption volontaire de grossesse
- Le prélèvement sur des tissus et cellules embryonnaires ou fœtales
- La réalisation d'examens des caractéristiques génétiques
- La pratique d'une stérilisation à visée contraceptive
- Un dépistage (ex : VIH) : aucun dépistage ne peut être réalisé à l'insu du patient

# Droit à l'information et au consentement



**Une recherche biomédicale ne peut être réalisée sans que la personne ait donné son consentement**

- Strictement encadré par la loi
- Avis favorable d'un comité de protection des personnes indépendant
- La recherche doit être autorisée par l'Agence Française de Sécurité Sanitaire des produits de santé ou par le ministère de la santé
- Le patient doit recevoir une information claire et compréhensible
- Le patient donne son consentement écrit.

# Respect de la personne et de la vie privée



## La personne hospitalisée est traitée avec égards

- **Respect de l'intimité** : lors des soins, des toilettes, des consultations, des visites médicales, des traitements pré et post-opératoires, des radiographies, des brancardages et à tout moment de son séjour hospitalier.
- Si un enseignement clinique conduit à un examen du patient en présence d'étudiants (médicaux ou paramédicaux), son consentement est préalablement requis. Il ne peut être passé outre un refus de la personne.
- **Respect des croyances et convictions** : toute personne doit pouvoir être en mesure de participer à l'exercice de son culte sans toutefois porter atteinte au fonctionnement du service, à la qualité des soins, aux règles d'hygiène ou à la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches.
- **Tout prosélytisme est interdit**, qu'il soit le fait d'une personne hospitalisée, d'un visiteur, d'un membre du personnel ou d'un bénévole
- **Assurer la tranquillité** : réduction des nuisances sonores ou lumineuses en particulier aux heures de repas ou de sommeil
- **Réduction des déplacements et des temps d'attente** : organisation du fonctionnement des différents services

# Respect de la personne et de la vie privée



**Le respect de la vie privée est garanti à toute personne**

- Le personnel est tenu au **secret professionnel** (code pénal)
- L'établissement garantit la **confidentialité des informations** qu'il détient sur les personnes hospitalisées
- La personne hospitalisée :
  - Peut **recevoir dans sa chambre les visites de son choix** en respectant l'intimité et le repos des autres personnes hospitalisées
  - A le droit à la **confidentialité de son courrier**, de ses **communications téléphoniques**, de ses **entretiens** avec des visiteurs et les professionnels de santé
  - Peut **refuser toute visite** et refuser que sa présence ne soit divulguée
  - Peut, dans la limite du respect des autres patients et de l'espace de sa chambre, **apporter des effets personnels**

# Droit d'accès direct à l'information



**La personne hospitalisée bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant**

- Le patient bénéficie d'un **droit d'accès direct à l'intégralité** des informations contenues dans son dossier médical
- Les ayants-droit d'un patient décédé bénéficient d'un accès restreint aux informations du dossier médical pour :
  - Connaître les causes du décès
  - Faire valoir un de leur droit
  - Défendre la mémoire du défunt



# Droit d'être entendu



La personne hospitalisée exprime ses observations sur les soins et sur l'accueil

## Que ce soit pour des éloges ou des réclamations :

- Questionnaire de sortie
- Directement au représentant légal de l'établissement
- Par l'intermédiaire de la CDU (Commission des Usagers) ou des représentants des usagers

## Amiable

### CRUQ (Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge)

- Examen dans les établissements des plaintes et réclamations non juridictionnelles ou indemnitaires.
- Rôle de médiation (questions médicales ou non médicales)

### Procédures amiables de droit commun

- Echanges informels, hors procédures, non juridictionnels
- Conciliation entre les parties (expertise contradictoire et indemnisation transactionnelle)
- Médiation par un tiers arbitre

### Procédures de conciliation devant le conseil de l'Ordre de la profession lorsqu'il existe

- Recherche de conciliation à la suite d'une plainte

### CRCI (Commission régionale de conciliation et d'indemnisation)

- **Fonction de conciliation** pour les préjudices en deçà du seuil de gravité fixé par décret
- **Fonction liée à l'indemnisation** pour les préjudices qui dépassent le seuil de gravité. Avis de proposition d'indemnisation de à la charge de l'ONIAM en cas d'aléa thérapeutique, de l'assureur en cas de faute de professionnels ou établissements, ou avis de rejet si le dommage n'est pas imputable à un acte médical ou constitue une évolution normale ou prévisible de l'état de santé initial.

### Médiateur de la République

- Pôle santé et sécurité des soins (litiges liés au respect des droits des malades, à la sécurité et à la qualité des soins et à l'accès aux soins)

### Instances spécifiques

- CNIL / CADA : refus de communication du dossier médical par un établissement public ou privé
- HALDE : discrimination des patients bénéficiant de l'aide sociale (CMU) ou d'Etat (AME)

## Juridictionnel

### Action pénale

- Praticien mis en cause personnellement et établissements de santé (pour les actes de la personne morale) en cas d'infraction = sanctions pénales (amende, emprisonnement et peines complémentaires)

### Action civile

- Professionnels libéraux et établissements privés : responsabilité pour faute (du fait des personnels salariés ou manquement au contrat de soins) = indemnisation des préjudices subis

### Action administrative

- Établissements publics : responsabilité pour faute (du fait des agents ou défaut d'organisation et de fonctionnement du service) = indemnisation des préjudices subis

## Disciplinaire

### Instances ordinaires

- Pour les professionnels dotés d'un ordre : responsabilité et sanctions déontologiques

### Pouvoir hiérarchique

- Pour les professionnels salariés : responsabilité vis-à-vis de l'employeur (public ou privé)