

POURQUOI CONTACTER LE DÉFENSEUR DES DROITS ?

■ Vous ne parvenez pas à accéder à votre **dossier médical**

■ Vous pensez avoir été victime d'une **erreur médicale**

■ Vous n'avez pas été **informé des risques** liés à votre intervention chirurgicale

■ Vous estimez avoir été victime d'un **refus de soin** ou d'une **discrimination** par un professionnel de santé

■ Vous avez contracté une **infection nosocomiale**, vous souhaitez savoir quels sont vos recours pour une éventuelle indemnisation

■ Vous voulez dénoncer des **actes de maltraitance** dans un hôpital

AGISSEONS ENSEMBLE

■ Saisir le pôle santé du Défenseur des droits:

- par téléphone au **0810 455 455** (N° Azur, prix d'un appel local depuis un poste fixe)
- par le formulaire en ligne sur:
www.defenseurdesdroits.fr
- par les délégués du Défenseur des droits présents dans chaque département:
www.defenseurdesdroits.fr
(rubrique «contacter votre délégué»)
- par courrier postal:
Le Défenseur des droits
7, rue Saint-Florentin - 75409 Paris CEDEX 08

■ S'informer:

- par téléphone au **09 69 39 00 00** (prix d'un appel local depuis un poste fixe)
- sur le site Internet:
www.defenseurdesdroits.fr

Le Défenseur des droits veille au renforcement du **dialogue** entre les patients et les professionnels de santé

JURISPRUDENCE

«Le médecin n'est tenu d'informer les proches du malade et de recueillir leur consentement que lorsque celui-ci est dans l'impossibilité de donner son accord.»
(Cass. Civ. 1^{re}, 6 décembre 2007, n° 06-19301)

Les droits des patients

DANS LES ÉTABLISSEMENTS
DE SOIN

Le Défenseur
des droits **veille**
au respect des
droits des patients

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LE DÉFENSEUR
DES DROITS
defenseurdesdroits.fr



VOS DROITS

Le droit aux soins

Toute personne dispose d'un **droit d'accès aux soins** nécessités par son état de santé. Toute discrimination, de quelque nature que ce soit, en raison du sexe, de l'origine, de la religion, etc. est prohibée.

Le droit à l'information

- L'information délivrée par votre médecin sur votre état de santé doit être accessible, loyale et compréhensible. La question liée aux risques médicaux doit être clairement abordée.
- Vous disposez d'un **droit d'accès direct à votre dossier médical**. Après votre décès et sous certaines conditions, des informations médicales peuvent être transmises à vos ayant droits.
- Les professionnels de santé sont tenus au **secret médical**.

Le droit au consentement

Tout acte médical et tout traitement nécessitent un consentement libre et éclairé de votre part.

- Si vous mettez votre vie en danger en refusant les soins, le médecin doit tout mettre en œuvre pour vous convaincre d'accepter les soins indispensables.
- Si vous êtes hors d'état de manifester votre volonté, le médecin ne peut intervenir sans que l'un de vos proches ait été informé, sauf cas d'urgence ou d'impossibilité.

Le droit et la fin de vie

Vous pouvez rédiger par avance **vos souhaits quant à votre fin de vie par des «directives anticipées»** qui seront portées à la connaissance des professionnels de santé. Elles sont modifiables à tout moment.

Vous pouvez désigner parmi votre entourage une personne de confiance qui exprimera vos volontés à l'équipe médicale dans l'hypothèse où vous seriez hors d'état de le faire.

VOS INTERLOCUTEURS

L'établissement de soins (hôpital, clinique, etc.)

Si vous estimatez que vos droits n'ont pas été respectés ou si vous souhaitez un éclairage sur votre prise en charge, n'hésitez pas à vous adresser:

- au **professionnel de santé** qui vous a suivi,
- au **directeur** qui, le cas échéant, pourra vous orienter vers les **médiateurs** de l'établissement.

Une **commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge** (CRUQPC) est également présente dans chaque établissement de santé. Composée de professionnels de l'établissement et d'associations agréées, elle veille au respect des droits des usagers. Elle examine notamment les réclamations et formule des recommandations.

La commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux

La CCI (ou CRCI) est chargée d'une mission d'indemnisation et de conciliation, en favorisant le **règlement amiable des litiges** entre patients et professionnels de santé.

L'Office national d'indemnisation des accidents médicaux

L'Oniam indemnise les **aléas thérapeutiques** postérieurs au 4 septembre 2001 et présentant un certain seuil de gravité.

Les ordres des professions de santé

Les différents ordres (médecins, pharmaciens, etc.) peuvent prendre des mesures disciplinaires pour sanctionner un **manquement à la déontologie médicale**.

Les tribunaux

Vous pouvez également exercer un **recours contentieux** en saisissant le tribunal compétent.

L'aléa thérapeutique se définit comme la survenue d'un risque imprévisible lié à l'acte médical et ne pouvant être évité.

LES TEXTES DE RÉFÉRENCE

La **loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé**, dite «*loi Kouchner*», renforce les droits du patient en équilibrant les rapports entre les professionnels de santé et leurs patients.

La **loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie**, dite «*loi Leonetti*», précise les droits du patient en fin de vie en renforçant la prise en compte de sa volonté.

Afin de connaître **vos devoirs** (prévenir d'une annulation de rendez-vous, suivre les prescriptions du médecin, respecter le personnel soignant et les autres patients, etc.), consultez le **livret d'accueil** de l'établissement et la **charte du patient hospitalisé** - ou celle **de l'enfant hospitalisé** - remis lors de votre admission.

Un défaut de prise en charge de la douleur, le non respect de la pudeur ou encore des propos injurieux peuvent constituer un acte de maltraitance.

Les **mineurs et les majeurs sous tutelle** «ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée soit à leur degré de maturité s'agissant des mineurs, soit à leurs facultés de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle.»
(art. L.1111-2 du code de la santé publique)