



# ***DROITS ET DEVOIRS***



## Commission de relations avec les usagers 29

### Législation

- 32 La communication du dossier médical
- 34 L'archivage médical
- 37 La Loi informatique et liberté
- 37 Les directives anticipées
- 38 La personne de confiance
- 38 L'anonymat
- 38 La protection juridique des majeurs
- 38 La couverture mutualiste
- 39 Les transfusions
- 39 Les dons d'organes
- 39 La recherche biomédicale

## Evaluation de la satisfaction des patients hospitalisés, consultants et visiteurs. 40



## *Droits et devoirs de la personne hospitalisée*

*Commission de relations avec les usagers  
Décret 2005-213 du 02 mars 2005*

La commission de relation avec les usagers est chargée de :

- ▶ veiller au respect des droits des usagers ;
- ▶ contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ;
- ▶ contribuer à l'amélioration de la prise en charge ;
- ▶ faciliter les démarches des patients et de leurs proches ;
- ▶ veiller à ce qu'ils puissent exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites réservées à leurs demandes.

Si vous estimez avoir subi un préjudice vous pouvez soit adresser votre requête au Médecin-chef de l'établissement, soit saisir la Commission des Relations avec les usagers et de la Qualité de la prise en charge. Toutes les plaintes écrites sont transmises au Médecin-chef de l'établissement.

Le médecin médiateur peut être saisi par le Médecin-chef ou directement par l'auteur de la plainte.

Le médecin médiateur est compétent pour connaître les 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 les plaintes ou réclamations étrangères à ce domaine. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont saisis simultanément.

La commission peut avoir accès aux données médicales relatives aux plaintes sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit du patient concerné ou de ses ayants droits si le patient est décédé.

Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

La représentation des usagers au sein de la CRUQ est assurée par :

- ▶ un représentant des militaires d'active désigné par le secrétaire général du conseil supérieur de la fonction militaire ;
- ▶ un représentant des retraités militaires désigné par la direction de la fonction militaire et du personnel civil parmi les membres des associations participant au conseil permanent des retraités militaires ;
- ▶ un représentant des anciens combattants désigné par l'office national des anciens combattants ;
- ▶ un médecin extérieur à l'établissement désigné par le Médecin-chef.

La liste nominative des membres de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge est affichée dans le hall central de l'hôpital.

## *Examens des plaintes et réclamations*

*Code de la Santé Publique - Article R1112-91*

*Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 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.

*Code de la Santé Publique - Article R1112-92*

*Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 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.

*Code de la Santé Publique - Article R1112-93*

*Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 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, la 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.

*Code de la Santé Publique - Article R1112-94*

*Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 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.

## *La communication du dossier médical*

Vous avez quitté l'hôpital et vous souhaitez obtenir les documents médicaux.

### **Les documents de sortie**

Une ordonnance de sortie vous sera remise à la fin de votre séjour. Elle sera accompagnée des informations utiles à la continuité de vos soins.

### **Le compte rendu d'hospitalisation**

Il sera adressé au médecin que vous désignerez, avec les éléments utiles à votre suivi médical. Vous pourrez en demander un exemplaire.

### **Le dossier médical**

Il peut comprendre de nombreux documents de nature différente qui vous sont communicables. Si vous le souhaitez, la copie de ces pièces sera adressée à votre médecin traitant. Les pièces essentielles de ce dossier sont notamment :

- le document médical indiquant le ou les motifs d'hospitalisation
- le compte rendu d'hospitalisation précisant le diagnostic de sortie et comprenant notamment :
  - les conclusions des principaux examens cliniques pratiqués
  - les comptes rendus des explorations para cliniques et des examens complémentaires significatifs
  - les indications et précautions pour le suivi.
- le ou les comptes rendus opératoires ou d'accouchement
- les documents relatifs à l'anesthésie
- les prescriptions thérapeutiques et les ordonnances, y compris celles de sortie
- les pièces faisant mention des actes transfusionnels
- la fiche de liaison des soins infirmiers
- selon le cas, les autres pièces significatives (clichés d'imagerie, etc.)

### **Textes de référence**

Loi du 4 mars 2002

Arrêté du 5 mars 2004

### **Qui peut obtenir communication des documents médicaux ?**

- Le patient lui-même ou son représentant légal
- Les ayants droit
- Le médecin traitant par l'intermédiaire du patient

### **Vous pouvez obtenir communication des documents médicaux**

- Soit par consultation sur place à l'hôpital

Vous devez dans ce cas envoyer une lettre adressée au Secrétariat du Médecin-chef qui vous retournera les coordonnées du service concerné. Le rendez-vous sera à prendre directement avec le service, un médecin du service vous accueillera le jour de votre rendez-vous et pourra répondre à vos questions.

A l'issue, des copies pourront vous être remises contre paiement de la facture correspondante.

- Soit par envoi postal ou retrait sur place

Sur demande écrite. La demande doit être adressée au secrétariat du Médecin chef (utilisez le formulaire ci joint). Merci de ne pas oublier de joindre les pièces justificatives demandées.

### **Ces documents sont protégés par des règles de confidentialité en cas de :**

- Refus de la personne d'une transmission d'information concernant sa santé à d'autres professionnels de santé (médecin traitant par exemple).
- Refus éventuel que des proches soient informés.
- De l'identification de la personne de confiance qui sera informée et consultée au cas où la personne serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin (article L.1111-6 du code de la santé publique).
- Refus de communiquer certaines informations aux ayants droits en cas de décès.
- Refus de la part d'un mineur de communiquer des informations concernant sa santé au titulaire de l'autorité parentale (Arrêté du 5 mars 2004).

### **Information des proches**

- Votre famille peut, sauf opposition de votre part, être informée de votre état de santé aux jours et heures indiqués dans chaque service.
- Le droit d'accès à l'ensemble des informations concernant la santé du mineur est exercé par les titulaires de l'autorité parentale. Mais ce droit est exercé sous réserve de l'opposition du mineur ou de sa demande que les titulaires de l'autorité parentale n'accèdent aux informations concernant sa santé que par l'intermédiaire d'un médecin.
- Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

*Dans tous les cas, le chef de service hospitalier dans lequel vous avez été soigné, ou un médecin du service qu'il désignera, est à votre disposition pour vous recevoir et répondre à vos questions.*

## Remarque

- La transmission des informations médicales rend souvent nécessaires des explications. Le médecin pourra souhaiter dans certains cas, en conformité avec ses obligations déontologiques, que leur communication s'effectue avec des précautions particulières. Ceci n'empêchera pas, en tout état de cause, la remise des documents.
- Les ayants droit d'un patient décédé ne peuvent avoir communication des documents médicaux le concernant, que pour connaître les raisons du décès, défendre la mémoire du patient ou faire valoir leurs droits. Toutefois, le patient ne doit pas de son vivant, s'être opposé à cette communication.
- Les dossiers sont conservés par l'hôpital pendant une durée minimale de 5 ans, puis transférés au S.A.M.H.A. (Service des Archives Médicales des Hôpitaux des Armées), pour une durée indéterminée. Il ne peut vous être remis que des copies des documents.  
La communication sera effectuée dans les 8 jours suivant votre demande pour les documents de moins de 5 ans. Ce délai ne peut excéder 2 mois pour les documents plus anciens.
- Les frais de copie et d'envoi donnent lieu à facturation (tarif de référence de la copie A4 : 0,18 euro l'unité + le recommandé simple).

## *L'archivage médical*

Conformément au décret 2006-6 du 04 janvier 2006, les délais légaux de conservation des dossiers médicaux et des archives médicales varient de 20 ans à indéfiniment.

Conformément à l'article R 1112-7 du Code de la santé publique, un dossier médical d'un patient est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe au sein de l'établissement

### Exceptions :

- Dossiers des mineurs de moins de 8 ans lors du dernier passage dans l'établissement (le dossier est conservé jusqu'au 28<sup>ème</sup> anniversaire).
- Dossiers des personnes décédées moins de 10 ans après le dernier passage dans l'établissement (dossier conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès).

Les délais de conservation sont suspendus pendant toute procédure gracieuse ou contentieuse. La reprise des délais a lieu à l'issue de la procédure.

H.I.A LAVERAN  
N°Fitness : 130786742

***Demande de documents médicaux***  
***(A adresser au secrétariat du Médecin-chef)***  
***(Adresse indiquée en bas de page)***

**IMPORTANT**



Fournir une photocopie de **votre Pièce d'Identité recto/verso** ou de votre passeport ou de votre carte de séjour, **Et** la photocopie du Livret de famille ou la copie de l'acte de décès ou le certificat d'hérédité, si vous n'êtes pas le patient.

**Je soussigné(e), M / Mme / Mlle** (*Nom, Prénom ; + pour les femmes mariées le Nom de jeune fille*)

Né(e) le \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_

Domicilié(e) \_\_\_\_\_

**Le cas échéant** (*rayez les mentions inutiles*): Père, Mère, Représentant légal, Ayant droit ou Médecin de :

\_\_\_\_\_ Né(e) le \_\_\_\_\_

**Demande à obtenir communication de la copie des documents suivants :**

Le compte rendu de l'hospitalisation du \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_

Les pièces essentielles du dossier médical

Autres documents \_\_\_\_\_



**Etabli(s) par l'hôpital** A mon nom Au nom de \_\_\_\_\_

(Mon fils, Ma fille, La personne dont je suis le Représentant légal, l'Ayant droit ou le Médecin : Barrer les mentions inutiles)

**Selon les modalités suivantes** Consultation sur place (se fera en présence d'un médecin de l'hôpital sur RDV) Remise sur place à l'hôpital (un personnel du service sera prévenu dès votre arrivée) Envoi postal à mon domicile (adresse) \_\_\_\_\_ Envoi postal au Docteur (nom, prénom, adresse) \_\_\_\_\_**Motif de la demande pour les ayants droit (OBLIGATOIRE)** Défendre la mémoire du défunt Connaître les circonstances de la mort Faire valoir ses droits**Renseignements facilitant la recherche du dossier :**

Date de l'hospitalisation : \_\_\_\_\_ Service d'hospitalisation : \_\_\_\_\_

Numéro d'identification figurant sur la carte de l'hôpital \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Signature :

► Selon la loi en vigueur du 4/03/2002, Instruction 1402/DEF/DCSSA/EPG/ECX du 19/11/2002, l'hôpital dispose de 8 jours pour répondre à la demande si le dossier date de moins de cinq ans ; et de 2 mois si le dossier date de plus de cinq ans, car dans ce cas celui-ci est archivé au SAMHA à Limoges, service qui se charge de vous communiquer les documents gratuitement.

► Les frais de copie et d'envoi donnent lieu à facturation (tarif de référence de la copie A4 : 0,18 euro l'unité + le recommandé simple).

HIA LAVERAN – B.P : 60149 - 13384 Marseille Cedex 13 – Tel. : 04.91.61.70.00 – Fax : 04.91.61.70.03 – [www.hia.laveran@wanadoo.fr](http://www.hia.laveran@wanadoo.fr)

## *La Loi Informatique et Liberté*

Toutes les informations concernant les patients font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la Loi 78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et par la Loi 2004-801 du 06 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement (Service d'Information Médicale) par l'intermédiaire du praticien responsable du service dans lequel vous avez reçu des soins ou du praticien qui a constitué le dossier.

Toutes ces données sont protégées par le secret médical.

Dans les conditions fixées à l'article 38 de la Loi du 6 janvier 1978, vous pouvez vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, pour autant que le traitement de ces données ne réponde pas à une obligation légale.

Vous disposez d'un droit d'accès direct aux informations administratives vous concernant.

Tout renseignement concernant votre dossier peut être obtenu sur requête auprès de la :

Direction centrale du service de santé des armées  
Bureau « système d'information et de communication »  
Fort Neuf de Vincennes  
Cours des Maréchaux  
75614 PARIS Cedex 12

### *Directives anticipées* *cf. article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique*

*"Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté". (cf. Formulaire en Annexe 1 à la fin du livret)*

Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées avant toute décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Pour être prises en compte par un médecin, les directives anticipées doivent être rédigées depuis moins de trois ans avant la date à partir de laquelle la personne n'est plus en mesure d'exprimer sa volonté. Il est donc nécessaire de les renouveler tous les trois ans. Elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Pour en savoir plus vous pouvez vous adresser à votre médecin traitant ainsi qu'aux médecins ou au cadre de santé du service dans lequel vous séjournez.

### *Personne de confiance*

(Article L1111-6 du Code de la santé publique)

La Loi 2002-303 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé prévoit que « *toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation à moins que le malade n'en dispose autrement* ».

Si vous le souhaitez, la personne de confiance, qui peut être différente de la personne à prévenir en cas de problème pendant votre séjour, vous accompagnera dans vos démarches et assistera aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Pour désigner la personne de confiance de votre choix, vous devez vous adresser au personnel soignant ainsi qu'au cadre de santé de votre service. (Cf. *Formulaire en Annexe 2 à la fin du livret*)

### *Anonymat*

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le au secrétariat et/ou au cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

### *Protection juridique des majeurs*

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté ou assisté afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la Loi du 03 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs.

Un juge de Tutelle peut, dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection.

Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation.

### *Couverture mutualiste*

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2000 la Loi sur la couverture maladie universelle (CMU) permet à toute personne résidant en France de façon stable et régulière de bénéficier gratuitement d'une couverture maladie complémentaire délivrée sous condition de ressources.

Mis en place dans le cadre de la réforme de l'assurance maladie, le dispositif d'aide à l'acquisition d'une couverture maladie complémentaire est prévu pour les personnes dont les ressources ne permettent pas de bénéficier de la CMU. Pour tout renseignement complémentaire adressez-vous au cadre de santé de votre service qui vous dirigera vers l'interlocuteur approprié.



### *Transfusion*

Vous devez en être informé par écrit par les médecins, en application de l'article R710-2-7-1 du Code de la santé publique. Si vous n'avez pas reçu cette information, vous pouvez la demander.

Si vous devez bénéficier d'une intervention chirurgicale programmée à court terme, vous pouvez faire prélever votre sang qui vous sera transfusé ultérieurement. Cette transfusion est dite autologue.

Si la quantité de sang prélevée se révèle insuffisante, vous serez transfusé avec du sang provenant d'autres donateurs.

### *Dons d'organes*

Il est aujourd'hui possible de soigner et de guérir des maladies graves en greffant au malade des organes prélevés sur des personnes décédées.

Peut-être bénéficiez-vous, vous-même, ou une personne de votre famille, d'une greffe d'organe ?

De nombreux patients attendent une greffe d'organe. La Loi du 29 juillet 1994 fixe le principe selon lequel toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes ou tissus, dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant, son refus d'un tel prélèvement.

Vous pouvez faire connaître votre refus de prélèvement d'organes, de tissus ou cellules, qui sera enregistré sur un registre national automatisé. Une demande écrite est à adresser au :

Registre National des Refus  
BP 2331  
13213 MARSEILLE Cedex 02

accompagnée de la photocopie de tout document susceptible de justifier votre identité et d'une enveloppe timbrée à vos nom et adresse. Une attestation d'inscription vous sera adressée dès enregistrement, sauf si vous avez exprimé ne pas souhaiter la recevoir.

Une plaquette d'information est à votre disposition au service des hospitalisations et soins externes (SHSE), au centre des consultations externes (CCE) et dans le service d'ophtalmologie.

### *Recherche biomédicale*

Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale sur un médicament, un produit ou un matériel, afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales. La Loi du 20 décembre 1988, modifiée par la Loi du 25 juillet 1994, vous protège dans ce cas, et définit les conditions de cette recherche. Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre consentement écrit.

Vous êtes libre de refuser de participer à la recherche et de mettre fin à votre participation à tout moment, sans que cette décision n'influe sur les soins qui vous sont prodigués.



## *Evaluation de la satisfaction des patients hospitalisés, consultants et visiteurs.*

### *L'enquête annuelle de satisfaction (patients hospitalisés et consultants)*

Dans le cadre de l'amélioration de la prise en charge des patients hospitalisés et/ou consultants, l'hôpital organise une enquête de satisfaction annuelle par voie postale (pour les consultants) et par voie téléphonique (pour les patients hospitalisés).

Vous serez peut-être sollicité(e) pour y participer. Les patients ont la liberté de participer ou non à cette enquête.

Les questionnaires seront envoyés par courrier au domicile des patients tirés au sort. Les réponses seront traitées de façon strictement anonyme.

L'exploitation des résultats donnera lieu à des actions d'améliorations. Le résultat de l'enquête ainsi que les actions engagées vous seront communiquées au sein de l'hôpital par voie d'affichage.

### *La possibilité de vous exprimer toute l'année*

L'hôpital met à votre disposition dans le livret d'accueil une fiche d'expression libre. N'hésitez pas à l'utiliser pour toute remarque ou suggestion. Si vous le souhaitez, une réponse personnelle pourra vous être apportée. Les données seront traitées de manière anonyme par la cellule qualité.

Vos remarques, critiques ou suggestions nous permettrons d'améliorer les conditions de séjour des patients à venir.



## Nous sommes à votre écoute

Nous souhaitons avoir rendu votre séjour hospitalier aussi agréable que possible. Vos commentaires, critiques ou suggestions nous permettront d'améliorer les conditions de séjour des patients à venir. Nous vous remercions de votre collaboration.

### DONNEES GENERIQUES :


**Vous êtes :**     Un patient                     Un consultant                     Un visiteur/ Membre de la famille


**Sexe :**     Homme     Femme                    **Age :** .....


**Service fréquenté :** .....


**Date de remplissage de la fiche :** .....


### Globalement, quelle est votre appréciation\* sur :    \* Mettez une croix dans la case correspondante


La prise en charge hôtelière : 

[Progress bar filled to approximately 85%]										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	

La qualité des soins : 

[Progress bar filled to approximately 85%]										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	

La qualité de l'information et de l'accueil : 

[Progress bar filled to approximately 85%]										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	



