

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.



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.



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.



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 dépitage.



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.



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.



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



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.



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.



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.

Soyez acteurs de vos soins et de votre santé

Les soignants vous associent aux décisions vous concernant :

- > Pour sécuriser votre prise en charge, avec votre accord ou sur décision médicale si votre état de santé le nécessite, les soignants mobilisent deux dispositifs pour vous reconnaître :
 - Ils vous posent un bracelet d'identification.
 - Ils vous proposent d'intégrer une photo à votre dossier informatisé.
- > Ils respectent la confidentialité des informations vous concernant.
- > Ils vous donnent toute information sur votre état de santé, les examens prévus, le déroulement de votre séjour, l'organisation des soins, en lien avec votre projet de soins.
- > Ils recueillent les coordonnées des personnes que vous avez désignées : la personne de confiance, personne à prévenir, médecin, pharmacien.
- > Ils vous sollicitent pour connaître l'existence de vos directives anticipées quand vous en avez rédigées.

L'information écrite et maîtrisée est mise à votre disposition

- > Le livret d'accueil de votre séjour est disponible dans votre chambre.
- > Les indicateurs qualité et sécurité des soins, mesurés tous les ans ou tous les deux ans, sont affichés dans l'unité.
- > Les règles de vie de l'unité sont à votre disposition sur demande.
- > La tarification des prestations est affichée au bureau des entrées.

Le respect de vos droits est assuré

- > L'accès à votre dossier médical est organisé.
- > La Commission des Usagers (CDU), veille à l'application de vos droits, et contribue à l'amélioration de la qualité de votre accueil et de votre prise en charge.
- > Un médiateur médical et un médiateur non-médical, membres de la commission des usagers peuvent vous aider à obtenir des explications sur votre prise en charge.
- > Les représentants des usagers et l'UNAFAM sont vos porte-paroles au sein des différentes instances du CH Gérard Marchant et s'assurent que vos droits sont respectés.
- > Si vous êtes hospitalisé vous disposez de droits et de recours (directeur, CDU, JLD, contrôleur des lieux de privation de liberté, CDSP) que vous pouvez saisir pour toute réclamation (voir affichage dans les unités).

Votre avis compte pour nous

- > Vous pouvez exprimer librement vos observations sur l'accueil et les soins que vous avez reçus :
 - en vous adressant aux responsables du secteur où vous avez été reçus ;
 - en remplissant le questionnaire de satisfaction disponible dans votre unité d'hospitalisation ;
 - en adressant un courrier à la Direction :

Centre Hospitalier Gérard Marchant - Direction Générale
134, route d'Espagne - BP 65714
31 057 TOULOUSE Cedex 1