

# LES DROITS DE L'USAGER

## Information sur votre état de santé

Durant votre hospitalisation, vous serez informé par les professionnels de santé sur votre état de santé, sauf si vous souhaitez être tenu dans l'ignorance.

## Information de votre famille et de vos proches

Si votre état de santé le nécessite et si vous le souhaitez, votre médecin peut donner à votre famille, à vos proches, à la personne de confiance que vous avez désignée ou à vos ayants droits\*, les informations qui leur seront nécessaires.

## Information en cas de dommage lié aux soins

Un dommage est la conséquence d'un événement indésirable lié aux soins. Tout événement indésirable fait l'objet d'une annonce par un médecin afin d'accompagner le patient et son entourage dans cette étape en toute transparence.

## Echanges d'informations entre les

### professionnels de santé

Au cours de votre prise en charge, vous restez le seul propriétaire des informations vous concernant. Cependant, tous les Professionnels de Santé, dans le cadre du secret professionnel, doivent échanger des informations. Toute opposition de votre part impliquerait des difficultés de prise en charge d'ordre technique et/ou déontologique.

## Information de votre médecin

Le médecin qui a prescrit votre admission reçoit les principales informations médicales vous concernant, sauf opposition de votre part. Si vous souhaitez que votre médecin traitant soit informé de votre hospitalisation, informez-en l'équipe de soins et indiquez-lui les coordonnées précises de ce médecin.

## Accès aux informations contenues dans votre dossier médical

Vous pouvez accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin aux informations personnelles contenues dans votre dossier médical dans les conditions définies par la réglementation. Lors de votre hospitalisation, vous pouvez en faire la demande au médecin chargé de votre prise en charge ou en faire la demande écrite au Directeur de l'Etablissement.

Votre dossier médical est conservé suivant les préconisations définies par la réglementation en vigueur.

## Informatique et liberté

Votre dossier médical est informatisé. En application de la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, un droit d'accès et de rectification vous est accordé.

Il vous est prévisé que :

- les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé.
- ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'Etablissement et sont protégées par le secret professionnel.
- vous pouvez, par l'intermédiaire d'un médecin désigné à cet effet, exercer votre droit d'accès et de rectification. Ce droit s'exerce auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'Etablissement, par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure dans laquelle vous avez reçu des soins ou du praticien ayant constitué votre dossier.
- vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et traitement de données nominatives vous concernant dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

## Anonymat

Vous avez la possibilité de demander la non divulgation de votre présence, parlez-en au personnel soignant.

## Charte de la Personne Hospitalisée

Les principes généraux de la Charte de la Personne Hospitalisée sont intégrés au dos de ce document. Le document intégral en plusieurs langues et en braille est disponible sur le site [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) et peut être obtenu sur simple demande auprès du Bureau des Entrées.

## Dons d'organes et tissus en vue d'une greffe

Pour tout renseignement, une brochure est à votre disposition au Bureau des Entrées.

\* Successeurs légaux de défunt conformément au Code Civil : héritiers, conjoints, légataires universels ou à titre universel.

## Personne de confiance

A chaque hospitalisation vous pouvez signaler dès votre admission et sur le formulaire ci-joint, si vous souhaitez ou non désigner une personne de confiance (un parent, un proche ou votre médecin traitant), révocable à tout moment, qui pourra :

- vous accompagner dans vos démarches
- vous assister dans vos entretiens médicaux
- être consultée en cas de besoin

Cette désignation suppose que cette personne vous connaisse, agisse en son nom propre et qu'elle ne pourra en retirer aucun profit.

## Directives anticipées

*art L.1111-11 du Code de la Santé Publique : "Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté".*

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées. Ce sont des instructions écrites relatives à sa fin de vie qui permettront au médecin de connaître les souhaits de la personne concernant la limitation ou l'arrêt des traitements en cours au cas où elle ne serait plus en état de les exprimer. Pour être prises en compte, les directives doivent être rédigées depuis moins de 3 ans.

## Service de la Tutelle

Les patients admis aux Hôpitaux de Lannemezan conservent leur capacité civile.

Toutefois, lorsque leur état de santé le justifie, le juge des tutelles peut décider, sur la demande du médecin ou de la famille, une mesure de protection. Selon l'importance de la protection à assurer, le juge nomme un tuteur ou un curateur.

Dans certains cas, c'est le Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs, agent de l'Etablissement qui reçoit cette mission.

Il se tient à votre disposition et à celle de vos familles, tous les jours de 8 h à 16 h, Service de la Tutelle poste 54.28. (sauf samedi et jours fériés) pour tous renseignements concernant la gestion de vos biens (encaissement des loyers et pensions, paiement des impôts, assurances, etc...).

## Les modes d'hospitalisation en

### Psychiatrie

Les modes d'hospitalisation en psychiatrie sont régis par la loi du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge.

Si vous êtes hospitalisé dans un service de psychiatrie et il convient de vous reporter à la fiche «Votre admission» du livret d'accueil.

## Plaintes et réclamations

Une Commission de Relations avec les Usagers (CRUQ) est mise en place dans l'Etablissement conformément au Décret d'application n°2005-213 du 2 mars 2005.

Par ce biais, vous avez la possibilité de saisir un médiateur médical ou non médical afin de leur faire part de votre mécontentement : vous pouvez vous adresser directement au cadre Chargé de la Gestion Clientèle (Téléphone : 54.28).

Votre plainte ou réclamation (orale ou écrite) sera systématiquement enregistrée et traitée par la CRUQ.

## Composition nominative de la CRUQ

- Président : M. le Directeur ou son représentant
- Médiateur Médical
  - M. le Docteur Laurent DUGAS
  - M. le Docteur Dominique BOYER
  - Mme le Docteur MISBHA EL IDRISSE
- Médiateur non médical
  - Mme OYHANART, Cadre Supérieur de Santé
  - M. DEGRENNE, Cadre Supérieur de Santé
  - M. MARTIN, Cadre de Santé
  - Mme Karine DELHOM, Cadre de Santé
- Représentante des Collectivités Territoriales, membre du Conseil de Surveillance
  - Mme Elisa PANOFRE
- Représentant des Usagers
  - Mme Monique JACOMET
  - Mme Isabelle MARCOU
  - Mme Michelle EGEE
- Représentant de la Politique Qualité
  - Mme Sabine CAZENAVE-FORTASSIN
- Cadre chargée de la Clientèle
  - Mme Béatrice CONQUES

Vous pouvez au besoin contacter la : Commission Régionale de Conciliation, d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des Infections nosocomiales (CRCI) 50 rue Nicot, 33000 BORDEAUX

Comment joindre les représentants des usagers :

- [En vous adressant auprès des associations suivantes](#) :

UFC Que Choisir  
4 rue Alphonse Daudet 65000 TARBES  
Téléphone : 05.62.34.72.41.

UNAFAM  
12, avenue Bertrand Barère 65000 TARBES  
Téléphone : 05.62.44.02.36.

- [Soit auprès du cadre chargé de la Gestion Clientèle au 05.62.99.54.28. qui se chargera de les contacter pour vous.](#)

Articles R.1112-91 à R.1112-94  
du Code de la Santé Publique

*" 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 livrée sans délai. "*

*" 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 la 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-médical est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis "*

*" 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 suivants 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. "*

*" 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 du 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 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. "*

**Le médecin, le cadre de santé, les infirmiers et tous les professionnels de l'Etablissement se tiennent à votre disposition pour toute information complémentaire.**

**Merci de compléter et remettre à l'équipe soignante le formulaire "Personne de confiance".**

**Si vous désirez prendre des dispositions contraires à celles évoquées ci-dessus, contactez le médecin, le cadre de santé ou les infirmiers de votre service d'hospitalisation.**

# 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.



**3** 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.



**4** 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.



**5** 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 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 des soins qu'elle recevra.



**7** 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.



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



**9** 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.



**10** 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.



**11** 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](http://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.