

DROITS		QUI ?	OÙ ?	QUOI ?	QUAND ?	COMMENT ?	EXCEPTIONS AU PRINCIPE	TEXTES APPLICABLES	DOCUMENTATION DÉDIÉE
QUALITÉ DES SOINS	Prise en charge de la douleur	Toute personne prise en charge	- Tout professionnel ou établissement de santé - Structures spécialisés « consultations ou centres anti-douleurs », des équipes mobiles	- Douleurs aiguës - Douleurs provoquées par des soins ou des examens - Douleurs chroniques	A tout moment de la prise en charge médicale	La douleur doit être prévenue, évaluée, prise en compte et traitée		Article L1110-5 du CSP	Fiche pratique A.11
	Accès aux soins palliatifs	Toute personne malade	En établissement de santé ou à domicile	Soins actifs et continus visant à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage	A tout moment de la prise en charge médicale quand l'état de santé de la personne le requiert	Par une équipe interdisciplinaire, mais aussi par des bénévoles formés, membres d'associations spécialisées		Articles L1110-9 à L1110-11, L1111-11 et L1111-12 du CSP	Fiche pratique A.12
RESPECT DE LA VIE PRIVÉE	Secret médical	Toute personne prise en charge	Tout professionnel ou établissement de santé amené à recevoir des informations médicales et pas seulement les professionnels de santé	Le secret couvre toutes les informations venues à la connaissance des professionnels qui prennent en charge la personne.	Sans limitation dans le temps	Notamment par une sécurisation optimale des systèmes d'information	- Sauf opposition de la personne concernée, les informations peuvent être partagées entre professionnels au sein d'une même équipe de soins - En cas de pronostic ou de diagnostic grave et sauf opposition de la personne concernée, la famille, les proches et la personne de confiance concernée peuvent bénéficier des informations nécessaires au soutien de la personne malade	Articles L1110-4 du CSP et 226-13 du Code pénal	
	Respect de l'intimité	Toute personne prise en charge	Tout professionnel ou établissement de santé	La personne doit être traitée avec égards	Lors des soins, des toilettes, des consultations et des visites médicales, des traitements pré et post-opératoires, des radiographies, des brancardages...			Article 9 du Code civil	
NON DISCRIMINATION		Toute personne prise en charge	Tout professionnel ou établissement de santé	- Égalité dans l'accès aux soins - Pas de différence de traitement possible sur des critères discriminatoires tels que l'état de santé, le sexe, l'âge, l'origine ou encore le statut de bénéficiaire de la CMU complémentaire, par exemple	A tout moment de la prise en charge médicale (de la prise de RDV à la facturation en passant par la délivrance des soins)			Articles 225-1 du Code pénal et L1110-3 du CSP	Fiches pratique : - A.10 - A.10.1
DROIT D'EXPRIMER SES OBSERVATIONS / RÉCLAMATIONS AU SEIN D'UN ÉTABLISSEMENT		Toute personne prise en charge, ses proches ou toute personne ayant un intérêt à agir	Au sein des établissements sanitaires et médico-sociaux	Griefs, plaintes et réclamations en matière de respect des droits des usagers et de la qualité de la prise en charge	Avant, pendant ou après l'hospitalisation	- Par un courrier en recommandé avec accusé réception à destination du responsable légal de l'établissement - Possibilité de demander la saisine de la Commission des usagers		Articles L1112-3 et R1112-91 du CSP	Fiche pratique B.2
INDEMNISATIONS DES PRÉJUDICES		- Toute personne s'estimant victime d'un accident médical, une affection iatrogène ou une infection nosocomiale - Titulaire de l'autorité parentale - Tuteur d'un majeur protégé - Ayant droit d'une personne décédée	- A l'amiable avec l'assurance responsabilité du professionnel ou de l'établissement de santé - Au près de la Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI/CRCI) - Au près des tribunaux	Indemnisation possible si les 3 éléments suivants sont réunis : - un accident médical, - des préjudices, - un lien de causalité entre les deux.	- Lors d'un acte de soins, de prévention ou de diagnostic - Demande à déposer dans un délai de 10 ans à compter de la consolidation du dommage	- Par un courrier en recommandé avec accusé réception à destination du responsable du dommage pour un règlement amiable - Via un formulaire dédié pour une saisine de la CCI - Pour les tribunaux, cela dépend des juridictions		Articles L1142-1 et suivants du CSP	Fiche pratique A.8



## DROITS DES MALADES

# DROITS DES MALADES DANS LEUR RECOURS AU SYSTÈME DE SANTÉ

### DE QUOI S'AGIT-IL ?

Ces droits sont ceux qui régissent les relations des usagers du système de soins avec les professionnels et les établissements de santé. Parfois, préexistants, ces droits ont été pour la plupart consacrés par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité des soins, plus couramment appelé Loi Kouchner, du nom du Ministre de la Santé qui a mené cet ambitieux projet législatif.

Cette présente fiche a vocation à offrir une vision globale du dispositif législatif qui protège le malade dans son recours au système de santé. Elle rassemble par le biais d'un tableau la majorité des droits utiles avec leur définition, les textes qui lui sont applicables et un renvoi vers la documentation utile pour chacun d'entre eux et notamment les fiches pratique dédiées, afin de permettre aux usagers de les exercer plus efficacement.

## POINT DE VUE

Les droits des malades relèvent d'une catégorie de droits que l'on dit subjectifs, c'est-à-dire reconnus par la loi à son titulaire dans son intérêt. Le choix de ce modèle traduit la volonté politique de reconnaître aux personnes malades des droits leur donnant le pouvoir d'exercer leurs choix.

Certains professionnels de santé tentent d'imposer des devoirs en contrepartie de ces droits : c'est remettre en cause la légitimité de ces droits, les relativiser voire les nier. C'est renoncer à prendre acte du déséquilibre fondamental entre la personne malade et ses interlocuteurs, déséquilibre qu'a voulu corriger le législateur en 2002.

Or, il n'y a pas de conditions pour exercer ces droits. Ce sont des droits pleins et entiers. Que l'on s'exprime poliment ou non,

que l'on soit sans domicile fixe ou riche propriétaire immobilier, rien n'y changera : l'obligation de recueillir le consentement de la personne à l'occasion d'une intervention chirurgicale reste totale et non négociable, quelle que soit la condition sociale ou le comportement de cette personne.

Les droits des malades sont des droits subjectifs qui créent des obligations pour les professionnels de santé mais pas pour les patients.

Les règles de bon usage du système de santé qu'il convient de promouvoir par ailleurs hors de cette logique pernicieuse de droits et devoirs n'ont pas à être mises en regard des droits fondamentaux.

## EN SAVOIR PLUS

Santé Info Droits 01 53 62 40 30

La ligne associative d'information et d'orientation de France Assos Santé sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.  
Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h. Mardi, jeudi : 14h-20h

Posez vos questions en ligne sur [www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)



**Usagers : votre santé, vos droits** – Guide pratique édité par le Défenseur des droits et le Ministère de la Santé

[www.sante.gouv.fr/le-guide-pratique.html](http://www.sante.gouv.fr/le-guide-pratique.html)

**La charte de la personne hospitalisée**

[www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/charte\\_a4\\_couleur.pdf](http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/charte_a4_couleur.pdf)

**Les Fiches Santé Info Droits pratique**

<http://www.france-assos-sante.org/publications-documentation/fiches-pratiques>

**Pour le représentant des usagers :**

**- Guide du Représentant des usagers**

[www.france-assos-sante.org/sites/default/files/Guide%20CISS-du-RU-4e-edition.pdf](http://www.france-assos-sante.org/sites/default/files/Guide%20CISS-du-RU-4e-edition.pdf)

**- Observatoire Santé Info Droits sur les droits des malades**

[www.france-assos-sante.org/sites/default/files/Observatoire-droits-des-malades-CISS-2015.pdf](http://www.france-assos-sante.org/sites/default/files/Observatoire-droits-des-malades-CISS-2015.pdf)

### ÉVALUEZ NOTRE DOCUMENTATION !

Afin de mieux adapter nos publications à vos besoins nous avons mis en place un formulaire d'évaluation de notre documentation disponible en ligne à l'adresse suivante :

[www.france-assos-sante.org/publications-documentation/evaluer-notre-doc](http://www.france-assos-sante.org/publications-documentation/evaluer-notre-doc)

N'hésitez pas à le remplir, votre retour est essentiel !

	DROITS	QUI ?	OÙ ?	QUOI ?	QUAND ?	COMMENT ?	EXCEPTIONS AU PRINCIPE	TEXTES APPLICABLES	DOCUMENTATION DÉDIÉE
INFORMATION	Information sur les soins	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toute personne prise en charge, y compris les mineurs et les majeurs sous tutelle</li> <li>- Sa personne de confiance, sa famille ou ses proches, si la personne concernée est hors d'état d'être informée</li> <li>- Tuteur d'un majeur protégé</li> <li>- Titulaires de l'autorité parentale</li> </ul>	Par tout professionnel ou établissement de santé	Investigations, traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Au cours d'un entretien individuel</li> <li>- Préalablement aux soins</li> <li>- Postérieurement aux soins, en cas de réalisation d'un événement indésirable ou d'apparition de nouveaux risques</li> </ul>	Loyale, claire et appropriée - adaptée au degré de maturité et aux facultés de discernement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas d'obligation d'information si la personne préfère être tenue dans l'ignorance sauf s'il y a des risques de transmission à des tiers</li> <li>- Sauf opposition de la personne mineure</li> </ul>	Article L1111-2 du Code de la Santé publique (CSP)	Fiche pratique A.2
	Information sur les coûts	Toute personne prise en charge	Par tout professionnel ou établissement de santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur les coûts des prestations</li> <li>- Sur les conditions de prise en charge par les régimes d'assurance maladie et de dispense d'avance de frais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préalablement aux soins</li> <li>- A sa sortie d'hospitalisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Par affichage dans les lieux d'accueil</li> <li>- Par un devis écrit au-delà d'un certain montant</li> </ul>		Articles L1111-3 à L1111-3-6 du CSP	Fiche pratique A.4
	Accès au dossier médical	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toute personne concernée</li> <li>- Titulaire de l'autorité parentale</li> <li>- Tuteur d'un majeur protégé</li> <li>- Ayant droit, concubin ou partenaire de PACS d'une personne décédée</li> </ul>	Après de tout professionnel ou établissement de santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes les informations demandées détenues par le professionnel ou l'établissement</li> <li>- Pour l'ayant-droit d'une personne décédée, seulement les informations utiles à la poursuite de l'objectif visé : connaître les causes du décès, faire valoir ses droits, défendre l'honneur du défunt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sauf exceptions, dans un délai de 20 ans suivant la dernière consultation ou hospitalisation</li> <li>- Dans un délai de 10 ans à compter du décès</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès direct</li> <li>- Par un courrier en recommandé avec accusé réception avec copie de la pièce d'identité dans un délai de 8 jours (pour les informations datant de moins de 5 ans) et de 2 mois (pour les infos de plus de 5 ans)</li> <li>- La présence d'un médecin peut être imposée pour la consultation en cas d'informations recueillies au cours de soins psychiatriques sans consentement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sauf les informations recueillies auprès de tiers ou concernant des tiers</li> <li>- Sauf opposition de la personne mineure</li> <li>- Sauf opposition, de son vivant, de la personne décédée</li> </ul>	Article L1111-7 du CSP	Fiches pratique : - A.3 - A.3.1 - A.3.2 (toujours disponible sur l'ancienne numérotation FP n° 11 quater) - A.3.3 - A.3.4
CONSENTEMENT	Consentement aux soins	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toute personne prise en charge, y compris les mineurs et les majeurs sous tutelle</li> <li>- Tuteur d'un majeur protégé</li> <li>- Titulaires de l'autorité parentale</li> <li>- Sa personne de confiance, sa famille ou ses proches, si la personne concernée est hors d'état d'exprimer sa volonté</li> </ul>	Après de tout professionnel ou établissement de santé	Toutes décisions concernant sa santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préalablement aux soins</li> <li>- Rétractable à tout moment</li> </ul>	Consentement libre et éclairé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sauf urgence ou impossibilité</li> <li>- En cas d'opposition du mineur, il est possible de se passer du consentement des titulaires de l'autorité parentale</li> </ul>	Articles L1111-4 et L1111-5 du CSP	Fiche pratique A.5
	Liberté de choix du praticien et de l'établissement	Toute personne prise en charge	Tout professionnel ou établissement de santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choix de son professionnel de santé en libéral, au sein d'un établissement de santé</li> <li>- Choix de son établissement de santé</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sauf urgence</li> <li>- Sauf à ce que ce choix perturbe l'organisation du service, les exigences sanitaires de continuité des soins</li> </ul>	Article L1110-8 du CSP	