

VOS DROITS

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'accueil et à l'équipe soignante de votre service. Le nécessaire sera fait pour garantir votre tranquillité.



Droit à l'information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, sur les différentes investigations, traitements ou actions qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences. Cela concerne également les risques fréquents ou graves associés, normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus. Si des risques nouveaux étaient identifiés, vous en seriez informé ainsi que votre médecin traitant.

Tout acte médical et tout traitement seront pratiqués avec votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment. Si vos décisions mettent votre vie en danger, le médecin se doit de vous informer des risques encourus. En cas d'urgence vitale, la décision sera prise par le médecin.



Vos données médicales informatisées peuvent être échangées avec d'autres professionnels de santé afin d'optimiser votre prise en charge. La transmission de ces données de santé à caractère personnel se fait par le biais d'une messagerie sécurisée garantissant leur confidentialité conformément aux exigences de secret professionnel de l'article L. 1110-4 du Code de la santé publique.



Règlement Général de la Protection des Données (RGPD)

Le Centre Médical Les Terrasses met tout en œuvre pour respecter les modalités définies dans le RGPD. Un Délégué à la Protection des Données est désigné : M ALVES Yannick.



Désignation d'une personne de confiance

(Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique)

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, et qui sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de

recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit lors de la réalisation du dossier administratif. Elle est révocable à tout moment.

Vous pouvez également désigner une personne à prévenir. La personne de confiance et la personne à prévenir peuvent ou non être la même personne.

Attention, il ne faut pas confondre « « personne de confiance » et « personne à prévenir ».

- **Personne de confiance** : elle peut recevoir toutes les informations reçues par le patient et vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

- **Personne à prévenir** : elle peut recevoir des informations limitées et qui ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.



Directives anticipées

(Articles L.1111-4, L. 1111-11 à L.1111-13 et R.1111-17 à R.1111-20, R.1112-2, R.4127-37 du Code de la Santé Publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

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

Vous devez être en état d'exprimer votre volonté libre et éclairée au moment de la rédaction et écrire vous même vos directives. Elles doivent être datées, signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance (si vous en avez désigné une) qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être dans l'intervalle, annulées ou modifiées totalement ou partiellement à tout moment.

Le médecin de même que tout autre professionnel de santé devra respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, s'il arrive un jour que vous ne soyez plus en état de vous exprimer. Il ne pourra passer outre vos directives que dans les cas exceptionnels prévus par la loi.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein du Centre Médical Terrasses.



Accès et conservation des données médicales :

Votre droit d'accès au dossier médical

(Articles L.1110 – 4, L.1111-7, R.1111-1 à R.1111-16, R.1112-1 à R.1112-9 du Code de la Santé Publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

L'accès à ce dossier est réservé :

- à la personne concernée,

- à ses ayants droits en cas de décès de la personne à moins qu'elle ne s'y soit opposée de son vivant, (les ayants droits ne pourront avoir accès au dossier que pour connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits en cas de faute médicale).
- pour le mineur, à la personne ayant l'autorité parentale,
- au médecin désigné que vous aurez choisi librement.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la Direction du Centre Médical Les Terrasses.

Vous devrez adresser un courrier sur papier libre :

- en précisant si vous souhaitez tout ou partie du dossier ainsi que les raisons de votre demande,
- en accompagnant votre demande de documents justifiant votre identité et votre qualité,
- en précisant si vous souhaitez, que le dossier médical vous soit envoyé ou adressé à votre médecin.

Vous avez également la possibilité de consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin selon votre choix.

Les informations sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 h après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais limités au coût de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

Si le dossier ne vous est pas communiqué dans les délais légaux ou si on refuse de vous le communiquer pour des raisons qui vous paraissent injustifiées, vous avez la possibilité de saisir la commission des usagers (voir modalités de saisine de la CDU page suivante).



- Conservation des données médicales :

- Loi Informatique et Liberté du 6 Janvier 1978.

Dans le strict respect du secret médical, l'établissement gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients qu'il prend en charge. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation peuvent faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin.

- Le délai de conservation des dossiers médicaux est de 20 ans à compter du dernier séjour.

Cela s'applique aussi bien aux données informatiques qu'aux données sur support papier.

Ce principe souffre de quelques exceptions :

- Il s'agit d'une durée minimale qui doit être augmentée en cas de recours en réparation du Dommage - Corporel – auquel cas l'archivage doit intégrer la période de 10 ans qui suit la consolidation du dommage.

- Lorsque le patient est mineur, le dossier doit être conservé au moins jusqu'à son 28ème anniversaire,

- Lorsque le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage, le dossier doit être conservé pendant une durée de 10 ans à compter de son décès,

- Les délais de conservation sont suspendus par tout recours visant à mettre en cause la responsabilité de l'établissement ou des professionnels de santé,

Les informations relatives aux actes transfusionnels doivent être conservées pendant 30 ans (l'établissement n'est à priori pas concerné par cet élément)

La décision d'éliminer les dossiers ne peut être prise que par le Directeur de l'établissement après avis du médecin DIM.

Pendant notre établissement apprécie, au cas par cas, si, en raison de l'intérêt que ces informations présentent encore à l'issue du délai de conservation, tout ou partie d'entre elles, relatives à un même patient doivent être conservées plus longtemps en fonction des pathologies concernées.



Instruction des plaintes ou réclamations – Commission des Usagers (CDU)

En application du décret n° 2005-213 du 2 Mars 2005 et du décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016, il est instauré au sein du Centre Médical Les Terrasses une Commission des usagers.

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers (vous et vos proches), de faciliter vos démarches et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de votre prise en charge.

Composition de la commission :

- ❖ M. **B. DABAN**, Président,
- ❖ M. **DEVEZE**, Comptable, Médiateur non Médecin, co-président,
- ❖ Dr **DANDRIEU-BERGEZ**, Médecin Médiateur,
- ❖ Dr **MESSON**, Médecin Médiateur Suppléant,
- ❖ Dr **ANDREI**, Médecin Médiateur Suppléant,
- ❖ Mme **DUMON**, Secrétaire médicale, co-présidente,
- ❖ Mme **MAYOR**, Cadre de santé, Médiateur non Médecin Suppléant,
- ❖ Mme **GUERRIER**, Responsable qualité,
- ❖ Mme **COTABARREN**, Assistance qualité, représentant du personnel,
- ❖ Mme **BLANN** (Air 64), représentant des usagers,
- ❖ Mme **LALAURETTE** (Ligue contre le Cancer), représentant des usagers.

Examen des plaintes et réclamations :

Art R. 1112-91 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 délivrée sans délai ».



Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant à M. **DABAN**, Directeur de l'établissement. En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous conservez la faculté d'adresser une plainte ou une réclamation écrite à M. **DABAN**, représentant légal de l'établissement. Vous pouvez également, à cette occasion, voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit aux fins d'être adressée au responsable de l'établissement. Vous recevrez alors sans délai une copie du document ainsi réalisé.

Art R1112-92 du Code de la Santé Publique : « 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 ».

Votre plainte ou réclamation doit être adressée à **M.DABAN** directeur de l'établissement. Ce dernier y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisie du médiateur.

Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur dans les suites de la plainte ou réclamation adressée par écrit à l'établissement.



Vous pouvez saisir le médiateur-médecin dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

Vous pouvez en revanche saisir le médiateur non médecin si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions. Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils peuvent être simultanément saisis.

Art 1112-93 du Code de la Santé Publique : « 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 ».



Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine ou dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé. A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur

Art 1112-94 du Code de la Santé Publique : « 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. ».

Le président de la CDU vous transmettra sans délai le compte-rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre. Au vu de ce compte-rendu et après vous avoir rencontré, si elle le juge utile, la CDU formulera selon le cas :

- des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige,
- des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez,
- un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.



----- le délai de 8 jours suivant la réunion de la CDU, le Directeur de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis de la CDU. Le courrier sera transmis aux membres de la CDU.