

Extrait du ch-cayenne.fr

<http://ch-cayenne.fr/Droits-et-Devoirs.html>

# Droits et Devoirs

- Services aux Patients -

Date de mise en ligne : lundi 8 mars 2010

---

Copyright © ch-cayenne.fr - Tous droits réservés

---

# Droits des malades et qualité du système de santé

- [Charte du patient hospitalisé](#)
  - [Votre droit d'accès au dossier médical](#)- [Vos directives anticipées](#)- [La personne de confiance que vous avez désignée](#)- [Le prélèvement d'éléments du corps humain à une fin médicale ou scientifique](#)- [Confidentialité \(L'informatique et vos droits\)](#)- [Vos obligations](#)- [C.D.U \(Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions\)](#)- [Charte Marianne](#)
  - [Charte de la laïcité](#)
- 

## Charte du patient hospitalisé

- [Charte complète du patient hospitalisé](#)
- **Résumé de la charte du patient hospitalisé en 9 langues**
  - [Français](#)
  - [Anglais](#)
  - [Italien](#)
  - [Arabe](#)
  - [Chinois](#)
  - [Allemand](#)
  - [Espagnol](#)
  - [Portugais](#)
  - [Takitaki](#)
- [Charte européenne de l'enfant hospitalisé](#)

## Votre droit d'accès au dossier médical

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

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant une demande écrite adressée au Directeur du Centre hospitalier Andrée ROSEMON à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur Général

du CENTRE HOSPITALIER DE CAYENNE

« Andrée ROSEMON »

Rue des Flamboyants - B.P 6006

97306 CAYENNE CEDEX

(tel : 0594 39-51-51 fax : 0594 37-85-83)

Cette demande doit être accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité comportant une photographie.

Votre dossier médical peut vous être communiqué soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq 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, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Le dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour dans l'établissement ou votre dernière consultation externe. Si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition :

- [fiche d'information d'accès au dossier médical](#)
- [fiche d'information d'accès au dossier médical - Anglais](#)
- [fiche d'information d'accès au dossier médical - Portugais](#)

[haut de page](#)

## Vos directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses 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. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition dans votre service de prise en charge.

[haut de page](#)

## La personne de confiance que vous avez désignée

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment verbalement ou par écrit.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative et un formulaire de désignation est à votre disposition dans votre service de prise en charge.

[haut de page](#)

## Le prélèvement d'éléments du corps humain à une fin médicale ou scientifique

Conformément à l'article L1211-2 du Code de la Santé Publique modifié par loi n°2004-800 du 6 août 2004- art 7 JORF 7 avril 2004

« Le prélèvement d'éléments du corps humain et la collecte de ses produits ne peuvent être pratiqués sans le consentement préalable du donneur. Ce consentement est révocable à tout moment. L'utilisation d'éléments et de produits du corps humain à une fin médicale ou scientifique autre que celle pour laquelle ils ont été prélevés ou collectés est possible, sauf opposition exprimée par la personne sur laquelle a été opéré ce prélèvement ou cette collecte, dûment informée au préalable de cette autre fin. Lorsque cette personne est un mineur ou un majeur sous tutelle, l'opposition est exercée par les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur. Il peut être dérogé à l'obligation d'information lorsque celle-ci se heurte à l'impossibilité de retrouver la personne concernée, ou lorsqu'un des comités consultatifs de protection des personnes mentionnés à l'article L. 1123-1, consulté par le responsable de la recherche, n'estime pas cette information nécessaire. Toutefois, ces dérogations ne sont pas admises lorsque les éléments initialement prélevés consistent en des tissus ou cellules germinaux. Dans ce dernier cas, toute utilisation pour une fin autre que celle du prélèvement initial est interdite en cas de décès de l'intéressé ».

[haut de page](#)

# Confidentialité (L'informatique et vos droits)

Pendant votre séjour, des données vous concernant sont susceptibles d'être recueillies et faire l'objet de traitements informatiques.

Ces données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez exercer un droit d'accès et de rectification. Ce droit s'exerce, le cas échéant, auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement :

Monsieur le Docteur Sobesky  
Médecin responsable de l'information  
médicale  
CENTRE HOSPITALIER DE CAYENNE  
« Andrée ROSEMON »  
Rue des Flamboyants - B.P 6006  
97306 CAYENNE CEDEX  
(tel : 0594 39-51-77)

Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives les concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 : « *Toute personne physique a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement. Elle a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par le responsable actuel du traitement ou celui d'un traitement ultérieur. Les dispositions du premier alinéa ne s'appliquent pas lorsque le traitement répond à une obligation légale ou lorsque l'application de ces dispositions a été écartée par une disposition expresse de l'acte autorisant le traitement.* »

Si vous souhaitez en savoir plus sur l'informatique et vos droits, une fiche informative est à votre disposition dans votre service de prise en charge.

[haut de page](#)

## Vos obligations

Le Centre hospitalier Andrée ROSEMON adhère à la campagne de la Fédération Hospitalière de France sur la lutte contre les incivilités à l'hôpital.

Dans un contexte national de violence sociale en hausse, le personnel hospitalier n'est malheureusement pas épargné. Il subit aussi de plus en plus l'incivilité, appelée également « petite violence » faite d'injures, de menaces,

d'altercations, de non respect des règles de la part des patients et de leurs accompagnants. Le Centre hospitalier Andrée ROSEMON a pour ligne constante depuis cinq ans de ne pas accepter ces incivilités. Lorsque cela est nécessaire, le Centre hospitalier Andrée ROSEMON porte plainte et en cas de dommage pour l'institution ou ses agents engagent des actions d'indemnisation devant le juge.

[haut de page](#)

## En cas de réclamation

Si vous souhaitez nous faire part de toute remarque quant à votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au responsable de service. Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur Général  
Centre Hospitalier Andrée Rosemon  
Rue des Flamboyants - B.P 6006 97306 CAYENNE CEDEX

Le responsable des relations avec les usagers et avec les assurances veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique .Il fera le lien avec la Commission Des Usagers (C.D.U).

Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la commission. Le médiateur vous recevra pour examiner vos difficultés.

[Composition de la C.D.U](#) du Centre Hospitalier Andrée Rosemon.

La procédure de traitement de vos réclamations est la suivante :

*Article 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. "*

*Article R. 1112-92 du CSP : "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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers*

*membre de la commission des usagers.*

*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."*

Article R. 1112-93 du CSP : " 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, le 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. "

Article R. 1112-94 du CSP : " 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. "

[haut de page](#)