Tout savoir sur les droits du patient

Les lois relatives aux droits des malades sont venues renforcer l'implication du patient dans sa prise en charge médicale. Vous disposez notamment d'un droit d'accès aux informations qui concernent votre santé.

Les informations médicales +

Information sur votre état de santé - consentement

Pendant votre hospitalisation, vous serez informé(e) sur votre état de santé et les conditions de votre hospitalisation. Avant tout acte médical, vous serez informé(e) sur les bénéfices attendus, les risques encourus, les différentes alternatives thérapeutiques. Aucun acte médical ni aucun traitement (sauf urgence) ne peut être pratiqué sans votre consentement.

Vous recevrez donc une information orale, claire, précise, loyale et compréhensible de la part du professionnel de santé dans le respect de ses compétences, qui peut être accompagnée de documents d'information, vous permettant de prendre une décision libre et éclairée, tout en respectant un délai de réflexion. Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf si des tiers sont exposés à un risque de contamination.

Le cas des enfants mineurs et majeurs protégés

Le consentement express et écrit pour les soins et interventions chirurgicales des enfants mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale, père, mère ou tuteur légal. Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à sa décision.

En cas d'urgence, les interventions chirurgicales sont autorisées par la loi, notamment quand les parents ne peuvent être joints ou quand l'état de santé ou l'intégrité corporelle du mineur apparaissent menacés.

Votre dossier médical :

La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents.

La Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et le décret n° 2002-637 du 29 avril 2002, permet à toute personne d'accéder à l'ensemble des informations formalisées concernant sa santé.

Qui peut faire la demande ?

La demande peut être formulée par :

- le patient
- son représentant légal
- ses ayants droit en cas de décès

Comment faire la demande ?

Le demandeur doit adresser un courrier avec les justificatifs d'identité en mentionnant précisément ses coordonnées à la Direction des Affaires Juridiques et des droits des patients :

- 3 Boulevard des Rayettes - B.P. 50248 - 13698 MARTIGUES - Cedex

Qui accède au dossier ?

Le demandeur ou le médecin que le demandeur désigne.

Cas particuliers :

Dans certaines hospitalisations spécifiques concernant soit des personnes privées de liberté par décision administrative ou judiciaire soit des personnes mineures, des procédures d'accès particulières sont prévues.

Le demandeur ou le médecin qu'il a désigné obtient communication des informations :

- soit par consultation au Centre hospitalier de Martigues, sur rendez-vous, avec possibilité de remise de copies de documents
- soit par l'envoi de copies de documents.

La consultation du dossier sur place est gratuite.

Les frais de copies sont à la charge du demandeur.

Si le dossier est consulté sur place, le Centre Hospitalier de Martigues propose un accompagnement médical pour la lecture du dossier.

Pour toute information il est possible de téléphoner :

- à la Direction des Relations aux Usagers
  - du lundi au vendredi de 8h30 H à 17 H
  - Téléphone : 04 42 43 25 68

Si les délais de communication de votre dossier médical (*) n'étaient pas respectés, vous pouvez :

- **Formuler une réclamation** auprès du Directeur des Affaires Juridique et du droit des patients
  - Téléphone : 04 42 43 25 68
  - du lundi au vendredi de 8H30 à 17H
  - E-mail : sec.daj@ch-martigues.fr
- **Demander une rencontre avec un médiateur :**
  - VOS VOIES DE RECOURS
    - La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)
    - 119, avenue du Maréchal de Saxe - 69003 LYON
    - Téléphone : 04 72 84 04 51
  - La Commission d'Accès aux documents administratifs (CADA)
    - 35, rue Saint Domingue - 75700 PARIS 07 SP
    - Téléphone : 01 42 75 79 99
  - Le Juge Administratif en dernier recours si l'intervention de la CADA est insuffisante.

Conditions réglementaire d'accès au dossier médical :

Art. L. 1111-7.

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examen, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en oeuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.

Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication, dans des conditions définies par voie réglementaire au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des hospitalisations psychiatriques est saisie en application du quatrième alinéa.

La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire, pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement ferait courir à la personne concernée. Le refus de cette dernière ne fait pas obstacle à la communication de ces informations.

A titre exceptionnel, la consultation des informations recueillies, dans le cadre d'une hospitalisation sur demande d'un tiers ou d'une hospitalisation d'office, peut être subordonnée à la présence d'un médecin désigné par le demandeur en cas de risques d'une gravité particulière. En cas de refus du demandeur, la commission départementale des hospitalisations psychiatriques est saisie. Son avis s'impose au détenteur des informations comme au demandeur.

Sous réserve de l'opposition prévue à l'article L. 1111-5, dans le cas d'une personne mineure, le droit d'accès est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale. A la demande du mineur, cet accès a lieu par l'intermédiaire d'un médecin.

En cas de décès du malade, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L. 1110-4.

La personne de confiance et les Directives anticipées

Personne de confiance :

Selon la loi du 4 mars 2002, vous avez la possibilité de designer une "personne de confiance" pour vous assister durant votre prise en charge. Cette personne peut vous aider dans la connaissance de votre état de santé, dans les choix des méthodes d'investigations et les choix thérapeutiques qui vous sont proposés, voire de se substituer à vous si nécessaire.

Cette "personne de confiance" doit être nommément désignée par vos soins. Sachez que vous avez la possibilité de la révoquer à tout instant et d'en nommer une autre.

En informer le médecin lors de votre prise en charge ou le signaler à l'infirmière qui vous accueillera.

Directives anticipées :

Vous pouvez si vous le souhaitez, faire une déclaration écrite (datée et signée) appelée « directives anticipées » afin de préciser vos souhaits quant à votre fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où vous ne seriez plus en capacité d'exprimer votre volonté. Elles permettent de connaitre vos souhaits concernant la possibilité de poursuivre, de limiter, d'arrêter ou de refuser les traitements ou actes médicaux.

Les directives anticipées ont une validité illimitée. Vous pouvez toutefois les révisées ou les révoquées à tout moment.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation ou lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Les directives anticipées peuvent être conservées :

- dans votre dossier médical partagé.
- dans votre dossier médical de votre médecin de ville, dans votre dossier médical hospitalier.
- par la personne de confiance que vous avez désignée ou à défaut à un membre de votre famille ou à un proche.
  - Dans ce cas, n'oubliez pas de préciser leur existence, leur lieu de conservation et l'identification de la personne qui en est détentrice dans votre dossier médical partagé, dans votre dossier médical de votre médecin de ville ou dans votre dossier médical hospitalier.

Pour plus de renseignements : http://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/prises-en-charge-specialisees/findevie/

La gestion des réclamations et des plaintes

Les réclamations :

En cas de réclamation :

- Vous avez la possibilité d'adresser un courrier à M. le Directeur Général du Centre Hospitalier de Martigues

- De rentrer en contact avec Direction des Affaires Juridiques et des Droits des Usagers

- De contacter un membre des Représentants des Usagers

Dès réception de votre réclamation écrite, le directeur en accuse réception et diligente une enquête afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Il peut également vous conseiller de rencontrer un médiateur médical ou non médical ou s'en saisir lui-même.

Le médiateur médical est compétent pour les réclamations relevant exclusivement des soins médicaux et du fonctionnement médical du service. Le médiateur non médical est compétent pour connaitre les plaintes ou réclamations étrangères à l'organisation des soins et au fonctionnement médical des services.

La direction des Affaires Juridiques et des droits du patient vous répond et vous accueille :

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00

- 04 42 43 25 68

- sec.daj@ch-martigues.fr

Les représentants des usagers :

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, des représentants des usagers siègent dans différentes instances de l'Etablissement. Il s'agit de :

- CNAFAL/AFL 13 : Madame Elisabeth BANQUET
  - Tel : 06 22 19 09 80
  - banquet.elisabeth@sfr.fr
- UNAFAM : Madame Marie CHANDIOUX
  - Tel : 06 22 85 49 31
  - marie.chandioux@cegetel.net
- CNAFAL/AFL 13: Monsieur Gérard ETIENNE
  - Tel : 06 26 68 32 17
  - etiennegerard01@gmail.com
- LIGUE CONTRE LE CANCER : Monsieur Guy GINEYT
- 06 42 29 36 41
- gagt@orange.fr

La Commission Des Usagers a pour missions :

loi 4 mars 2002, décrêt 2005-213 du 2 mars 2005, décret 2016-726 du 1er juin 2016

- De contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches
- De veiller au respect du droit des usagers et de faciliter leurs démarches pour exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leur demande.

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

COMPOSITION RESTREINTE

NOMS	PRENOMS	FONCTION/FONCTION DANS L'INSTANCE
M. MONDOLONI	LOIC	Directeur / *Président*
M. LAGAUTRIERE	François	Médecin Médiateur
M. LUIGI	Stéphane	Médecin Médiateur / Suppléant
M. GAGLIONE	Jean-Michel	Médecin médiateur suppléant
Mme LECANN	Vanessa	Cadre administratif Direction des Affaires Financières, Médiateur non médical
Mme CHATELET	Sylvie	Cadre Soignant Médiateur non médical suppléant
M.CONSOLINO	Serge	Représentant des Usagers, titulaire, Association CLCV
M. ETIENNE	Gérard	Représentant des Usagers, titulaire, Association CNAFAL
En attente de désignation par l'ARS		Représentant des usagers, suppléant
Mme SUEZ	Sonia	Représentant des usagers, suppléant, Association Advocacy France

COMPOSITION ELARGIE

NOMS	PRENOMS	FONCTION/FONCTION DANS L'INSTANCE
M. le Docteur YVORRA	Serge	**Président de la CME**
Mme IMBERT	Julie	**Représentant titulaire de la CSIRMT**
Mme CANALE	Carine	**Représentant du Personnel,**
En attente de nomination		**Personne qualifiée, Représentant du conseil de surveillance**
Mme RAUFASTE	Caroline	**Responsable Qualité**
Mme GARCIA	Peggy	**Responsable des relations avec les usagers**

Les Chartes +

- La charte du patient hospitalisé
- La charte de l'enfant hospitalisé
- La charte de la personne âgée
- La charte de la personne hospitalisée en psychiatrie
- La charte de la Laïcité
- La charte de bientraitance

Les différents cultes

Culte Catholique

- Madame Stéphanie PEREZ
- Bureau de culte au rez-de-chaussée, site des Rayettes du Centre Hospitalier de Martigues
- Tel : 07 81 57 42 08

Culte Israélite

- M. Ary Samoun - Mail : arysamoun@gmail.com
- Tel : 06 14 22 38 23
- Consistoire Israélite de Marseille
- Tel : 04 91 37 49 64

Culte Musulman

- Association Djemaa Nour el Islam
- 18 rue du peuple - Martigues
- Mail : mosquee.martigues@yahoo.fr
- Site Internet : www.mosquee-martigues.fr

Culte Protestant

- Église réformée de France
- Route de St Pierre - Martigues
- Tel : 04 42 07 32 91

Culte Orthodoxe

- Communauté orthodoxe
- Franco Hellénique
- Rue Paul Vella - Port de Bouc
- Tel : 04 42 06 23 69

Culte Bouddhiste

Monsieur Michel LANGLOIS

- Sur appel : 06 12 90 55 31
- Mail : lam@iktm.fr

CENTRE HOSPITALIER
MARTIGUES

CENTRE HOSPITALIER MARTIGUES
3 BOULEVARD DES RAYETTES
BP 50248
13 698 MARTIGUES CEDEX

04 42 43 22 22

04 42 80 24 60

CONTACTEZ-NOUS