

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

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Le sourire d'un soignant est un grand réconfort pour un hospitalisé.

Le sourire d'un patient est un immense remerciement pour tous.

Rappel des devoirs de l'usager

1 Le patient hospitalisé **est respectueux** de l'environnement et du matériel mis à sa disposition durant son hospitalisation.

2 Le personnel est traité avec **courtoisie**.

3 Les **soins** dispensés à l'hôpital ne sont pas **gratuits**; le malade **participe** à la bonne gestion de son **dossier administratif** en présentant les **attestations** de prise en charge et en **réglant** le cas échéant les frais restant à sa charge.

4 En chambre double, **l'intimité du voisin est respectée** en particulier durant les soins ou la toilette (en quittant la chambre si possible ou en détournant son regard).

5 La télévision n'est pas obligatoire. Le **son doit être modéré** et les **programmes interrompus** si cela gêne le voisinage ou la réalisation des soins.

6 Les **visiteurs sont discrets**, limités à deux par hospitalisé. Ils évitent toute ingérence dans la prise en charge.

7 Il est **interdit de fumer** dans l'enceinte de l'hôpital.

8 Les **téléphones portables** doivent être éteints.

9 Dans le respect de l'organisation des soins, le **patient reste dans sa chambre**, dans l'attente des **visites médicales** ou des examens (se renseigner des horaires auprès de l'équipe).

10 Le patient **prévient** le plus tôt possible s'il décide d'**annuler** ou de **reporter** son hospitalisation. Cette décision **risque d'anéantir** le travail préparatoire et **nuire à son état de santé**.

Le malade, le blessé, la femme enceinte, accueilli en établissement de santé ainsi que la personne âgée hébergée est une personne avec des droits et des devoirs. elle ne saurait être considérée uniquement ni même principalement du point de vue de sa pathologie, de son handicap ou de son âge. La Charte du patient hospitalisé vous informe de vos droits lors de votre hospitalisation.