

PATIENTS | PROFESSIONNELS | ASSOCIATIONS | USAGERS



SANTÉ : NOUS AVONS TOUS DES DROITS ET DES DEVOIRS

LE DROIT DE BÉNÉFICIER DES SOINS, D'UNE PRISE EN CHARGE ET D'UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITÉ, DANS LE RESPECT DU PARCOURS DE SOINS

LES PRINCIPES

► **Toute personne a le droit de bénéficier des soins les plus appropriés.**

Tous les établissements de santé (privés ou publics) et tous les intervenants du système de santé doivent tout mettre en œuvre pour garantir l'accès aux soins à toute personne, sans considération de son âge, de ses origines, de sa nationalité, de sa situation personnelle ou financière. L'égal accès aux soins, garanti à toute la population, et en particulier aux personnes démunies, constitue un objectif prioritaire de la politique de santé publique. Un professionnel de santé peut, à certaines conditions, refuser de dispenser des soins. Mais cette possibilité est strictement encadrée par les textes. Ainsi, le refus de soins ne doit pas être discriminatoire. Un professionnel ne peut refuser de soigner une personne pour un motif qui n'est pas légitime (âge, sexe, convictions religieuses, orientation sexuelle, origines etc.).

UN USAGER ACTEUR DE SA SANTÉ

L'utilisateur du système de santé a le droit de bénéficier des soins les plus appropriés et garantissant la sécurité sanitaire, dans le respect du parcours de soins défini par l'assurance maladie. L'objectif : bénéficier d'un suivi médical coordonné et d'une prévention personnalisée. Pour cela, il revient notamment à l'utilisateur de choisir et déclarer son médecin traitant à sa caisse d'Assurance Maladie.

En savoir plus sur le parcours de soins coordonnés sur le site de l'Assurance maladie www.ameli.fr

QU'ENTEND-ON PAR QUALITÉ DES SOINS ?

La qualité des soins, de la prise en charge et de l'accompagnement signifie que l'ensemble du séjour hospitalier ou en institution, l'ensemble du parcours de santé ou de vie de l'utilisateur ainsi que ses modalités de prise en charge par les professionnels de santé, se déroulent dans le respect de la personne et de ses droits.

Ce droit se décline selon les différents secteurs de prise en charge :

► **Droit de bénéficier de soins consciencieux et conformes aux données acquises de la science**

Le médecin doit élaborer son diagnostic dans le plus grand soin, en y consacrant le temps nécessaire et les méthodes les plus adaptées.

► **Droit de bénéficier de soins appropriés à l'état de santé du patient**

C'est-à-dire de bénéficier de traitements dont l'efficacité est reconnue, qui ne font pas courir de risques injustifiés au patient, de recevoir des soins soulageant la douleur...

► **Droit de bénéficier d'une prise en charge et d'un accompagnement individualisé**

Et adapté à son âge et ses besoins, et favorisant son développement, son insertion et son autonomie.

COMMENT GARANTIR LA QUALITÉ DES SOINS ?

Depuis 2002, la qualité et la sécurité des soins est intégrée dans les missions des établissements de santé et médico-sociaux dans le cadre d'une démarche qualité. Cette démarche qualité est un objectif essentiel qui vise à l'amélioration continue des soins et de la prise en charge qui. Elle fait référence à la politique interne de l'établissement et à l'organisation mise en œuvre pour intégrer la qualité et la sécurité des soins aux pratiques professionnelles, mais aussi prévenir et gérer les risques. **Les établissements et services médico-sociaux sont également tenus d'évaluer leur activité et la qualité des prestations qu'ils délivrent.** Cette évaluation met au premier plan l'effectivité des droits des usagers et la pertinence des actions mises en œuvre. Elle a pour objectifs de répondre aux besoins des personnes accueillies ou accompagnées ainsi que de prévenir les risques liés à leur vulnérabilité. Dans le cadre de la loi, **les établissements de santé sont tenus de rendre publics des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.** Les structures médico-sociales en revanche ne sont pas tenues de le faire. Ces indicateurs peuvent guider les patients dans leur choix de structure de prise en charge.

Pour en savoir plus sur ces indicateurs, consultez la fiche spécifique issue du guide du Ministère des affaires sociales et de la santé "Usagers : votre santé, vos droits".

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Les détenus :

Dans l'univers carcéral, les unités sanitaires des établissements pénitentiaires sont rattachées à un établissement de santé de référence. **Les personnes détenues bénéficient donc de l'ensemble des dispositions relatives aux droits des patients.** L'administration pénitentiaire doit toutefois concilier le droit des détenus à un accès effectif aux soins et la sécurité sanitaire en prison. Les femmes enceintes incarcérées doivent pouvoir bénéficier d'un accompagnement spécifique dès la révélation de leur grossesse. La prise en charge de la femme enceinte en fin de grossesse et de l'enfant est effectuée dans un établissement adapté.

Les mineurs :

Les mineurs bénéficient d'une prise en charge de qualité, sécurisée et adaptée. **L'hospitalisation doit être pertinente et ne peut se réaliser dans les services pour adultes**

Les personnes démunies :

Les personnes en situation de précarité ou en situation irrégulière sur le territoire français bénéficient également du droit à des soins, une prise en charge et un accompagnement de qualité et sécurisés.

COMMENT FAIRE VALOIR CES DROITS ?

► DANS LE SECTEUR HOSPITALIER (HÔPITAUX, CLINIQUES)

Toute personne souhaitant faire part de **réclamations relatives à sa prise en charge** ou manifester son **mécontentement vis-à-vis de l'organisation des soins** dans un établissement de santé, sans rechercher une indemnisation, peut...

CONTACTER

le médecin responsable ou le chef de service pour échanger directement avec lui

ÉCRIRE

au directeur de l'établissement de soins

SOLLICITER

une rencontre avec le médiateur médical ou non médical

SAISIR

la CDU (commission des usagers)

► POUR LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

Toute personne prise en charge par un établissement, un service social ou médico-social - ou son représentant légal - peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à **une personne qualifiée** qu'elle choisit sur une liste établie dans chaque département.

► TOUT SECTEUR CONFONDU (ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ, PROFESSIONS LIBÉRALES, MÉDICO-SOCIAL)

Lorsque les voies de recours susmentionnées ont été utilisées, l'usager peut :

INFORMER ET SAISIR

l'Agence régionale de santé

SAISIR

le Défenseur des droits

En cas de difficulté avec un professionnel de santé (médecin, chirurgien-dentiste, sage-femme, infirmier, masseur-kinésithérapeute, pédicure-podologue), il est recommandé de lui demander un rendez-vous spécifique pour pouvoir échanger et régler ce conflit.

Si le différend persiste, il est possible de prendre contact avec le Président du conseil départemental de l'Ordre professionnel concerné. Les coordonnées figurent sur les sites de chaque ordre.