

2 0 2 2

Santé Info Droits PRATIQUE

A.1

DROITS DES MALADES

—DROITS DES MALADES DANS LEUR RECOURS— AU SYSTÈME DE SANTÉ

DE QUOI
S'AGIT-IL ?

Ces droits sont ceux qui régissent les relations des usagers du système de soins avec les professionnels et les établissements de santé. Parfois, préexistants, ces droits ont été pour la plupart consacrés par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité des soins, plus couramment appelé Loi Kouchner, du nom du Ministre de la Santé qui a mené cet ambitieux projet législatif.

Cette présente fiche a vocation à offrir une vision globale du dispositif législatif qui protège l'utilisateur dans son recours au système de santé. Elle rassemble par le biais d'un tableau la majorité des droits avec leur définition, les textes qui lui sont applicables et un renvoi vers la documentation utile pour chacun d'entre eux et notamment les fiches *Santé Info Droits* pratique dédiées, afin de permettre aux usagers de les exercer plus efficacement.

DROITS	QUI ?	OÙ ?	QUOI ?	QUAND ?	COMMENT ?	EXCEPTIONS AU PRINCIPE	TEXTES APPLICABLES	DOCUMENTATION DÉDIÉE
QUALITÉ DES SOINS	Prise en charge de la douleur	Toute personne prise en charge	<ul style="list-style-type: none"> - Tout professionnel, en établissement de santé ou à domicile - Structures spécialisés « consultations ou centres anti-douleurs », des équipes mobiles 	<ul style="list-style-type: none"> - Douleurs aiguës - Douleurs provoquées par des soins ou des examens - Douleurs chroniques 	A tout moment de la prise en charge médicale	La douleur doit être prévenue, évaluée, prise en compte et traitée	Articles L1110-5 à L1110-5-3 du CSP	Fiche pratique A.11
	Accès aux soins palliatifs	Toute personne malade	En établissement de santé ou à domicile	Soins actifs et continus visant à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage	A tout moment de la prise en charge médicale quand l'état de santé de la personne le requiert	Par une équipe interdisciplinaire, mais aussi par des bénévoles formés, membres d'associations spécialisées	Articles L1110-9 à L1110-11, L1111-11 et L1111-12 du CSP	Fiche pratique A.12
RESPECT DE LA VIE PRIVÉE	Secret médical	Toute personne prise en charge	Tout professionnel ou établissement de santé amené à recevoir des informations médicales et pas seulement les professionnels de santé	Le secret couvre toutes les informations venues à la connaissance des professionnels qui prennent en charge la personne.	Sans limitation dans le temps	Notamment par une sécurisation optimale des systèmes d'information	<ul style="list-style-type: none"> - Sauf opposition de la personne concernée, les informations peuvent être partagées entre professionnels au sein d'une même équipe de soins - En cas de pronostic ou de diagnostic grave et sauf opposition de la personne concernée, la famille, les proches et la personne de confiance concernée peuvent bénéficier des informations nécessaires au soutien de la personne malade 	Articles L1110-4 du CSP et 226-13 du Code pénal
	Respect de l'intimité	Toute personne prise en charge	Tout professionnel ou établissement de santé	La personne doit être traitée avec égards	Lors des soins, des toilettes, des consultations et des visites médicales, des traitements pré et post-opératoires, des radiographies, des brancardages...			Article 9 du Code civil
NON DISCRIMINATION	Toute personne prise en charge	Tout professionnel ou établissement de santé	<ul style="list-style-type: none"> - Égalité dans l'accès aux soins - Pas de différence de traitement possible sur des critères discriminatoires tels que l'état de santé, le sexe, l'âge, l'origine ou encore le statut de bénéficiaire de la Complémentaire santé solidaire ou de l'Aide médicale d'Etat, par exemple 	A tout moment de la prise en charge médicale (de la prise de RDV à la facturation en passant par la délivrance des soins)			Articles 225-1 du Code pénal et L1110-3 du CSP	Fiches pratique : - A.10 - A.10.1
DROIT D'EXPRIMER SES OBSERVATIONS / RÉCLAMATIONS AU SEIN D'UN ÉTABLISSEMENT	Toute personne prise en charge, ses proches ou toute personne ayant un intérêt à agir	Au sein des établissements sanitaires et médico-sociaux	Griefs, plaintes et réclamations en matière de respect des droits des usagers et de la qualité de la prise en charge	Avant, pendant ou après l'hospitalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Par un courrier en recommandé avec accusé réception à destination du responsable légal de l'établissement - Possibilité de demander la saisine de la Commission des usagers 		Articles L1112-3 et R1112-91 à R1112-94 du CSP	Fiche pratique B.2
INDEMNISATIONS DES PRÉJUDICES	<ul style="list-style-type: none"> - Toute personne s'estimant victime d'un accident médical, une affection iatrogène ou une infection nosocomiale - Titulaire de l'autorité parentale - Représentant légal d'un majeur protégé - Ayant droit d'une personne décédée 	<ul style="list-style-type: none"> - A l'amiable avec l'assurance responsabilité du professionnel ou de l'établissement de santé - Auprès de la Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI) - Auprès des tribunaux 	<p>Indemnisation possible si les 3 éléments suivants sont réunis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un accident médical, - des préjudices, - un lien de causalité entre les deux. 	<ul style="list-style-type: none"> - A l'occasion d'un acte de soins, de prévention ou de diagnostic - Demande à déposer dans un délai de 10 ans à compter de la consolidation du dommage 	<ul style="list-style-type: none"> - Par un courrier en recommandé avec accusé réception à destination du responsable du dommage pour un règlement amiable - Via un formulaire dédié pour une saisine de la CCI - Pour les tribunaux, cela dépend des juridictions 		Articles L1142-1 et suivants du CSP	Fiche pratique A.8

DROITS	QUI ?	OÙ ?	QUOI ?	QUAND ?	COMMENT ?	EXCEPTIONS AU PRINCIPE	TEXTES APPLICABLES	DOCUMENTATION DÉDIÉE
INFORMATION	Information sur les soins	<ul style="list-style-type: none"> - Toute personne prise en charge, y compris les mineurs et les majeurs sous protection - Sa personne de confiance, sa famille ou ses proches, si la personne concernée est hors d'état d'être informée - La personne chargée d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne. Personne en charge d'une mesure de protection juridique avec assistance à la personne si le majeur protégé y consent expressément - Titulaires de l'autorité parentale 	Par tout professionnel ou établissement de santé	Investigations, traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus	<ul style="list-style-type: none"> - Au cours d'un entretien individuel - Préalablement aux soins - Postérieurement aux soins, en cas de réalisation d'un événement indésirable ou d'apparition de nouveaux risques 	Loyale, claire et appropriée - adaptée au degré de maturité et aux facultés de discernement	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'obligation d'information si la personne préfère être tenue dans l'ignorance sauf s'il y a des risques de transmission à des tiers - Sauf opposition de la personne mineure 	Article L1111-2 du Code de la Santé publique (CSP) Fiche pratique A.2
	Information sur les coûts	Toute personne prise en charge	Par tout professionnel ou établissement de santé	<ul style="list-style-type: none"> - Sur les coûts des prestations - Sur les conditions de prise en charge par les régimes obligatoires d'assurance maladie et de dispense d'avance de frais 	<ul style="list-style-type: none"> - Préalablement aux soins - A sa sortie d'hospitalisation - Sur demande, à tout moment 	<ul style="list-style-type: none"> - Par affichage dans les lieux d'accueil - Par un devis écrit au-delà d'un certain montant 	Articles L1111-3 à L1111-3-6 du CSP Fiche pratique A.4	
	Accès au dossier médical	<ul style="list-style-type: none"> - Toute personne concernée - Titulaire de l'autorité parentale - Personne chargée d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne. - Personne chargée d'une mesure de protection juridique avec assistance sauf en cas de refus de la personne protégée. - Ayant droit, concubin ou partenaire de PACS d'une personne décédée 	Auprès de tout professionnel ou établissement de santé	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les informations demandées détenues par le professionnel ou l'établissement - Pour l'ayant-droit d'une personne décédée, seulement les informations utiles à la poursuite de l'objectif visé : connaître les causes du décès, faire valoir ses droits, défendre l'honneur du défunt 	<ul style="list-style-type: none"> - Sauf exceptions, dans un délai de 20 ans suivant la dernière consultation ou hospitalisation - Dans un délai de 10 ans à compter du décès 	<ul style="list-style-type: none"> - Accès direct - Par tout moyen conférant date certaine (courriel ou courrier recommandé AR) avec copie de la pièce d'identité dans un délai de 8 jours (pour les informations datant de moins de 5 ans) et de 2 mois (pour les infos de plus de 5 ans) - La présence d'un médecin peut être imposée pour la consultation en cas d'informations recueillies au cours de soins psychiatriques sans consentement 	<ul style="list-style-type: none"> - Sauf les informations recueillies auprès de tiers ou concernant des tiers - Sauf opposition de la personne mineure - Sauf opposition, de son vivant, de la personne décédée 	Article L1111-7 du CSP Fiches pratique : - A.3 - A.3.1 - A.3.2 - A.3.3 - A.3.4
CONSENTEMENT	Consentement aux soins	<ul style="list-style-type: none"> - Toute personne prise en charge, y compris les mineurs et les majeurs protégés - Personne chargée de la mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne quand la personne protégée n'est pas apte à exprimer un avis. - Titulaires de l'autorité parentale - Sa personne de confiance, sa famille ou ses proches, si la personne concernée est hors d'état d'exprimer sa volonté 	Auprès de tout professionnel ou établissement de santé	Toutes décisions concernant sa santé	<ul style="list-style-type: none"> - Préalablement aux soins - Rétractable à tout moment 	Consentement libre et éclairé	<ul style="list-style-type: none"> - Sauf urgence ou impossibilité - En cas d'opposition du mineur, il est possible de se passer du consentement des titulaires de l'autorité parentale - En cas de soins aux personnes souffrant de troubles psychiatriques 	Articles L1111-4, L1111-5, L1111-5-1 et L3212-1 Fiche pratique A.5 Fiche pratique A.5.1
	Liberté de choix du praticien et de l'établissement	Toute personne prise en charge	Tout professionnel ou établissement de santé	<ul style="list-style-type: none"> - Choix de son professionnel de santé en libéral, au sein d'un établissement de santé - Choix de son établissement de santé 			<ul style="list-style-type: none"> - Sauf urgence - Sauf à ce que ce choix perturbe l'organisation du service, les exigences sanitaires de continuité des soins 	Article L1110-8 du CSP

POINT DE VUE

Les droits des malades relèvent d'une catégorie de droits que l'on dit subjectifs, c'est-à-dire reconnus par la loi à son titulaire dans son intérêt. Le choix de ce modèle traduit la volonté politique de reconnaître aux personnes malades des droits leur donnant le pouvoir d'exercer leurs choix.

Certains professionnels de santé tentent d'imposer des devoirs en contrepartie de ces droits : c'est remettre en cause la légitimité de ces droits, les relativiser voire les nier. C'est renoncer à prendre acte du déséquilibre fondamental entre la personne malade et ses interlocuteurs, déséquilibre qu'a voulu corriger le législateur en 2002.

Or, il n'y a pas de conditions pour exercer ces droits. Ce sont des droits pleins et entiers. Que l'on s'exprime poliment ou non,

que l'on soit sans domicile fixe ou riche propriétaire immobilier, rien n'y changera : l'obligation de recueillir le consentement de la personne à l'occasion d'une intervention chirurgicale reste totale et non négociable, quelle que soit la condition sociale ou le comportement de cette personne.

Les droits des malades sont des droits subjectifs qui créent des obligations pour les professionnels de santé mais pas pour les patients.

Les règles de bon usage du système de santé qu'il convient de promouvoir par ailleurs hors de cette logique pernicieuse de droits et devoirs n'ont pas à être mises en regard des droits fondamentaux.

EN SAVOIR PLUS

Santé Info Droits 01 53 62 40 30

La ligne associative d'information et d'orientation de France Assos Santé sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.
Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h. Mardi, jeudi : 14h-20h

Posez vos questions en ligne sur www.france-assos-sante.org/sante-info-droits



Usagers : votre santé, vos droits – [Guide pratique édité par le Défenseur des droits et le Ministère de la Santé](#)

[La charte de la personne hospitalisée](#)

[Les Fiches Santé Info Droits pratique](#)

[Guide Usagers du système de santé : connaissez et faites valoir vos droits !](#)

Pour le représentant des usagers :

- [Guide du représentant des usagers du système de santé](#)
- [Observatoire Santé Info Droits sur les droits des malades](#)

ÉVALUEZ NOTRE DOCUMENTATION !

Afin de mieux adapter nos publications à vos besoins nous avons mis en place un formulaire d'évaluation de notre documentation disponible en ligne à l'adresse suivante :

<https://www.france-assos-sante.org/documentation/evaluer-la-qualite-de-linformation>

N'hésitez pas à le remplir, votre retour est essentiel !