

## LES DROITS DES USAGERS

# L'ADMISSION EN ETABLISSEMENT DE SANTE

Bonjour,

*Je me présente : Je suis madame Gerusa, mariée, deux beaux enfants. Comme chacun de nous, je suis « usager » du système de santé, et tout au long de mon parcours, je me suis posé des questions. Alors je vous propose toute cette semaine de vous les faire partager ainsi que les réponses obtenues.*

**Quand j'entends parler de « droit des usagers », en fait, de quoi s'agit-il ?**

*C'est l'ensemble des droits qui régissent les relations des usagers du système de soins avec les professionnels et les établissements de santé.*

**Et depuis quand ai-je des droits en tant qu'usager de cet établissement ?**

*Depuis la loi Kouchner du 4 mars 2002 qui les a instaurés. Cela concerne mes droits à l'information, la qualité des soins qui me seront prodigués, le respect de ma vie privée, mon consentement et mon droit de refuser un traitement ou un acte médical, le droit de dire comment je souhaite vivre ma fin de vie, et bien d'autres aspects encore que nous allons voir ensemble.*

**Suivez moi...**

*Aujourd'hui, je dois me présenter à l'hôpital pour effectuer un bilan de santé de 48h : des examens récents ont décelé la possibilité d'une tumeur...*

*Je viens de passer au bureau des admissions. On m'a remis le livret d'accueil et il m'a fallu justifier de mon identité pour bien valider mon parcours de soins, donner ma carte vitale, carte de groupe sanguin et tous les résultats d'examens.*

**Q1 : Mais comment fait-on quand on est étranger et/ou qu'on a des petits revenus ?**

*R1 : Comme je peux le lire dans la Charte de la personne hospitalisée affichée dans l'établissement et figurant dans le livret d'accueil, aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations dans l'accès à la prévention ou aux soins. Étrangers, personnes démunies, tous ont droit à être admis et assistés. De plus, certains établissements disposent de traducteurs, comme Les hôpitaux de Tarare et Grandris.*

**Q2 : D'ailleurs, comment je peux savoir ce que cela va me coûter ?**

*R2 : En plus de l'affichage et des informations générales figurant dans le livret d'accueil, j'ai le droit et je dois avoir, avant tout acte, l'information sur les frais qui pourraient m'être facturés et sur les conditions de remboursement.*

**Q3 : On m'a demandé de désigner une personne de confiance ET une personne à prévenir. Quelle est la différence ?**

*R3 : La personne de confiance est une personne que je désigne par écrit et qui en a accepté le rôle en signant également le même document. Elle pourra, si je le souhaite, m'accompagner lors d'un entretien médical, mais aussi témoigner de mes volontés si je n'étais plus en mesure de les exprimer par moi-même. Sa désignation n'a rien d'obligatoire ni de définitif.*

*Moi, j'ai choisi de nommer Eliane, une amie d'enfance avec qui je partage tout, pour être ma personne de confiance.*

**Q4 : Je suis en froid avec mon frère, et je ne souhaite pas qu'il puisse obtenir une quelconque information. Puis-je m'y opposer ?**

*R4 : Oui, j'en ai effectivement ce droit. Je peux m'opposer à toutes ou parties des visites, et même à ce que ma présence dans l'établissement ne soit pas divulguée.*



**Dans un prochain triptyque, nous aborderons les droits lors d'une consultation avec un chirurgien. A votre avis,**

**Q1 : Ai-je le droit de choisir le praticien qui va m'opérer, et lui, a-t'il le droit de refuser ?**

**Q2 : A la suite de l'entretien, le chirurgien m'a demandé de signer un document s'y rapportant. Ai-je le droit de refuser de le signer, et ma signature vaut-elle décharge de responsabilité pour lui ?**

**Q3 : Je souhaite obtenir un deuxième avis. Puis-je demander à accéder au dossier détenu par le chirurgien consulté, même s'il est en secteur privé ?**

**Q4 : De même, puis-je avoir la communication de mon dossier médical détenu par l'établissement de santé ?**

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

### Qui sommes-nous ?

C'est en 1996 que les Représentants des Usagers sont apparus dans certaines instances, mais c'est principalement la loi Kouchner du 4 mars 2002 relative aux **droits des malades et à la qualité du système de santé** que la fonction telle qu'elle existe aujourd'hui a été définie.



Nous sommes des **bénévoles**, membres de différentes associations agréées en santé, et proposés par elles pour une nomination par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour un mandat de 3 ans renouvelable dans un établissement de santé ou une des diverses instances locales, régionales ou nationales du système de santé.

Après une formation de base obligatoire, nous avons accès à diverses formations gratuites portant sur l'exercice de nos mandats et sur les spécificités de l'instance dans laquelle nous siégeons.



Nous sommes **tenus au secret professionnel**, et nous représentons tous les usagers d'un établissement ou du système de santé, et cela indépendamment de notre association d'appartenance.

Notre mission, dans le cadre des comités et commissions auxquelles nous participons, est de formuler des recommandations et de nous assurer du respect du droit des usagers concernant leur accueil, la qualité et la sécurité des soins, et plus généralement l'organisation du système de santé.

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

### POUR TARARE

✉ ru.tarare@lhospitalnordouest.fr

☎ 04 74 05 46 98



#### M. RACLET

Représentant des usagers titulaire n°1,  
Vice-président de la CDU de Tarare

#### M FLANET

Représentant des usagers titulaire n°2



#### M. RACLET

Membre de l'association FNAR



#### M FLANET

Membre de l'association JALMALV

### POUR GRANDRIS

✉ ru.grandris@lhospitalnordouest.fr



#### Mme BIBOS

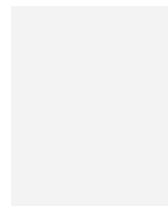
Représentant des usagers titulaire n°1,  
Présidente de la CDU de Grandris

#### M DUGAIT

Représentant des usagers titulaire n°2

#### M. RACLET

Représentant des usagers suppléant n°1



#### Mme BIBOS

Membre de l'association FNAR



#### M DUGAIT

Membre de l'association France Alzheimer



Cette semaine, nous avons choisi de participer aux JEDS – **Journées Européennes de vos Droits en Santé** – au travers de triptyques qui vous seront remis chaque jour de la semaine avec votre repas, pour vous parler des Représentants des Usagers et de vos droits en santé.

### Alors pourquoi un triptyque ?

Avant la crise sanitaire, nous avons choisi de vous recevoir autour d'un café sur un stand situé dans le hall d'accueil. Plus tard, et dès la fin de la crise, nous mettrons en place un point de rencontre dans l'espace famille (médecine).

En 2021, les JEDS avaient été supprimées du fait du confinement. 2021 marque le 10ème anniversaire d'une initiative menée par France-Asso Santé Auvergne-Rhône-Alpes créée au niveau régional cet évènement destiné à vous informer. Nous ne pouvions pas manquer ce rendez-vous, et pour le maintenir, nous avons souhaité, pour vous, créer ces supports, en essayant de les rendre attractifs.

Nous espérons que vous trouverez un intérêt à les consulter, et bien sûr, nous restons à votre écoute pour toutes questions complémentaires que vous auriez à nous poser.

Les Représentants des Usagers