



LES DROITS DES USAGERS

LE CONSULTATION AVEC UN CHIRURGIEN DU SECTEUR PRIVÉ

Mon bilan de santé a confirmé l'existence d'une tumeur qu'il faut retirer. Il m'a été conseillé de consulter un chirurgien réputé du secteur privé, qui opère dans un autre établissement. A ma grande surprise, j'ai obtenu sans trop de difficultés un rendez-vous.

R1 : Oui bien sûr, j'ai le droit de choisir l'établissement et le chirurgien qui va m'opérer. Mais cela peut comporter pour moi des contraintes, entre autre, devoir changer d'établissement.

De son côté, le praticien contacté peut refuser de me recevoir et m'orienter vers l'un de ses confrères. De même, après sa consultation, il pourra refuser de pratiquer l'intervention. Son refus pour raisons professionnelles ou personnelles ne pourra cependant pas être motivé par des considérations de sexe, d'origine, de situation de famille, de handicap, ou de mœurs.



Acceptant l'intervention, et après m'avoir informée verbalement dans le cadre de ce qu'on appelle « la décision médicale partagée » des actes qu'il pense pratiquer, des bénéfices et risques qu'ils comportent, des éventuelles alternatives et des coûts envisagés, et après lui avoir donné en retour mon avis, il me propose de signer un document puis de déterminer ensemble la date d'intervention.

R2 : Si le document peut constituer un complément à l'information orale, il ne peut s'y substituer. Il n'est pas la preuve que cette information orale était loyale, explicite et adaptée, et il ne constitue pas une décharge de responsabilité.

S'il est normal et préférable dans un rapport de confiance de le signer, sa signature ne peut pas être exigée, ni être un préalable à toute intervention. De même, le chirurgien demandera fréquemment de signer une déclaration de consentement à l'intervention, ce qui constitue une dérive car sans fondement juridique. Le consentement écrit est prévu par la loi dans quelques cas très précis, mais dans ce cas, le consentement même signé est juridiquement réputé oral.



L'intervention proposée étant délicate et mutilante, j'ai alors exprimé le souhait d'un second avis médical, et demandé une copie de mon dossier.

R3 : Demander un second avis médical est légitime, et ne constitue pas un acte de défiance vis-à-vis du professionnel de santé ayant donné le premier avis. Aussi, le chirurgien ne pourra pas me refuser la copie du dossier médical qu'il a constitué et des pièces qu'il contient, y compris celles qu'il n'a pas établies lui-même.

R4 : De même, il est possible d'avoir accès à mon dossier médical détenu par un établissement de santé. L'accès se fera soit par production de copies qui me seront envoyées, moyennant des frais de reproduction et d'envoi, soit consulté sur place. De plus, je pourrai solliciter mon médecin traitant pour qu'il en fasse lui-même la demande : lire et comprendre un dossier médical n'est pas chose aisée.



**Dans un prochain triptyque, nous aborderons ensemble les droits inhérents à l'hospitalisation et aux visites.
Et justement, à votre avis...**

Q1 : La chambre dans laquelle je vais être hospitalisée, lieu de soins ou lieu privé ?

Q2 : Toute intervention chirurgicale engendre de la douleur. D'ailleurs, on me donne un antalgique. Je ne suis pas douillette, mais là, ça fait très mal. Est-ce que je peux en parler aux infirmières qui ont déjà bien assez de travail ?

Q3 : Mon mari vient me rendre visite et aimerait voir un médecin pour être informé sur la réalité de mon état et les conséquences possibles suite à l'ablation de cette tumeur. En a-t-il le droit ?

Q4 : J'ai demandé un entretien au chirurgien qui m'a opérée : suite à l'analyse anatomopathologique (on entend couramment « anapath ») de ma tumeur, je suis inquiète des résultats et de leurs conséquences. Je ne veux pas pour l'instant inquiéter mon mari, mais je ne me sens pas d'être seule pour cette démarche. Est-ce possible ?



LES DROITS DES USAGERS LE CIRCUIT DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

Qu'est-ce qu'une plainte ?

Une plainte traduit un mécontentement, un mal être

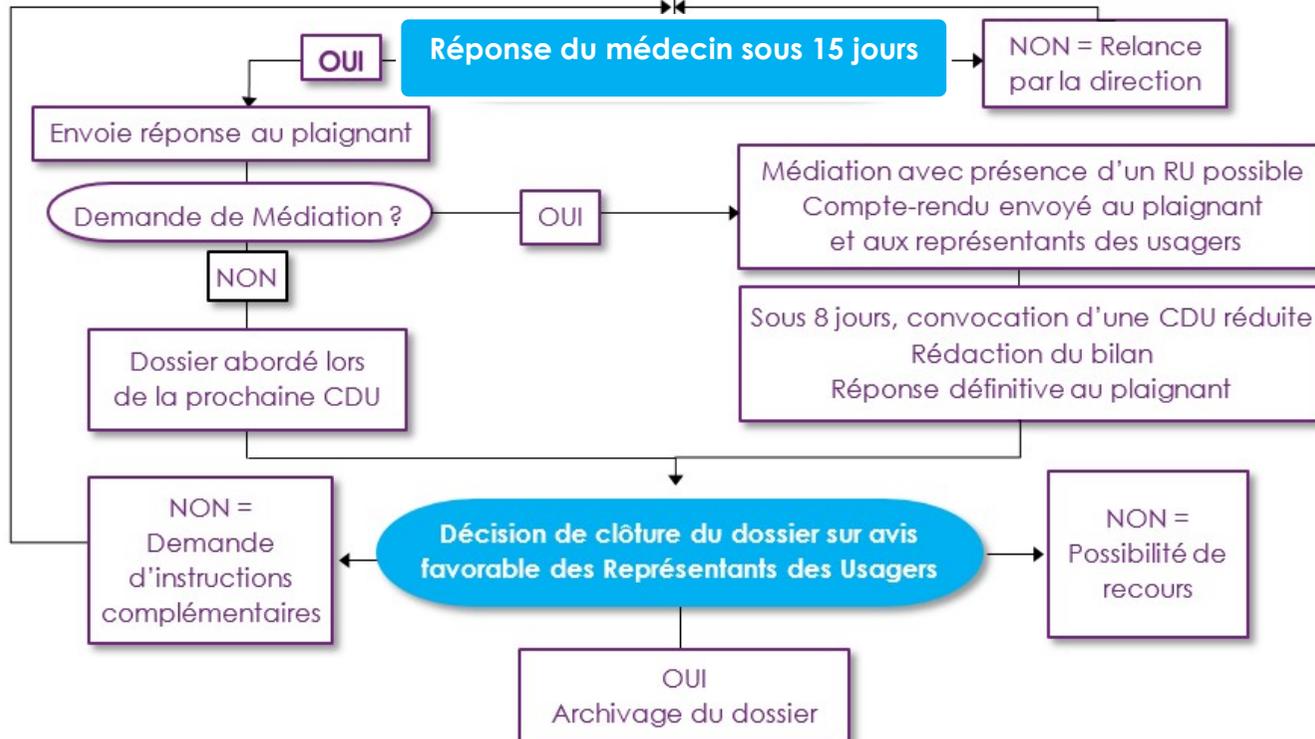
Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation pointe un évènement ressenti comme un dysfonctionnement avec un objet précis

Vous avez une plainte ou une réclamation : transmettez-la à la direction de l'établissement

- ♦ Ouverture d'un dossier
- ♦ Transmission à la PCRU, aux Représentants des Usagers et aux personnels de santé concernés (réponse sous 15 jours)
- ♦ AR au plaignant sous 8 jours

PCRU: Personne Chargée des Relations avec les Usagers



Cette semaine, nous avons choisi de participer au JEDS – **Journées Européennes des Droits en Santé** – au travers de triptyques qui vous seront remis chaque jour de la semaine avec votre repas, nous vous parlerons des Représentants des Usagers et de vos droits en Santé.
Aujourd'hui, nous abordons :

LE CIRCUIT DES PLAINTES & DES RÉCLAMATIONS

LA CONSULTATION AVEC UN CHIRURGIEN DU SECTEUR PRIVÉ

..... 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

Mme BIBOS

Représentant des usagers suppléante n°1

M DUGAIT

Représentant des usagers suppléant n°2

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