



## LES DROITS DES USAGERS

# LE SECTEUR DES URGENCES & LA PLACE DES PROCHES

Il y a quelques temps, Eliane a connu une épreuve : son mari, Jean-François, a fait un AVC. Cela s'est produit lors d'une réunion familiale, et heureusement, un oncle avait lu récemment un article médical sur l'AVC. Les secours ont été appelé immédiatement, et Eliane l'a accompagné dans l'ambulance jusqu'aux urgences. Son mari a été aussitôt mis dans un box, avec pour Eliane, interdiction d'entrer. Les soignants entraient, sortaient sans même la voir. Seule et exclue au milieu de cette ruche bourdonnante, une question lui est apparue : Et si l'accueil de Jean-François aux urgences lui avait été refusé ?



R1 : Les urgences d'un hôpital public ont une obligation d'accueil, 24/24 et 7j/7. L'appréciation de l'urgence de la situation est un diagnostic médical qui sera apprécié au cas par cas. A l'issue, si une hospitalisation est nécessaire, et si le cas le permet, un transfert vers un autre établissement plus apte à accueillir la pathologie rencontrée pourra éventuellement être envisagée. De plus, tous les actes pratiqués dans ce contexte d'urgence devront obligatoirement être facturés sans aucun dépassement d'honoraires.

Dans l'entrebâillement de la porte, Eliane a aperçu Jean-François, apparemment à demi-inconscient, gémissant et fort agité alors qu'une infirmière essayait de lui faire ce qui me semblait être une prise de sang. J'ai aussitôt pensé qu'elle s'y prenait mal et que le geste était douloureux pour lui. Ai-je le droit de demander le remplacement de l'infirmière ?

R2 : Même si Eliane peut légitimement exprimer son mécontentement auprès du cadre de santé ou en portant une réclamation auprès des représentants des usagers, elle ne peut pas demander le remplacement du personnel soignant.

Les services d'urgence, et ce quel que soient les établissements publics ou privés, sont associés de fait au « service public hospitalier ». Les personnels soignants assument les missions de l'hôpital, sans lien juridique avec les personnes soignées. Ces dernières ne peuvent alors ni choisir ni récuser leurs soignants.

R3 : Les droits des usagers, tels que définis par la loi, ne sont pas accordés en contrepartie de devoirs, **et rien ne peut les remettre en cause**. Cependant, être titulaire d'un droit n'a jamais dispensé quiconque d'être courtois et respectueux. Il en est ainsi des usagers comme des visites, envers les personnels de santé et les autres usagers, patients ou autres visites. (Cf le livret d'accueil sur « Le bien vivre ensemble »).



**Jean-François avait rédigé ses directives anticipées. Il y a indiqué qu'en de telles circonstances, il ne souhaitait pas être branché à une machine de réanimation cardio-respiratoire. Qu'en est-il ?**

R4 : L'urgence de la situation ne remet pas en cause les droits de la personne, ni ses volontés exprimées verbalement, et encore moins celles écrites dans les directives anticipées. Cependant la situation d'urgence modifie ponctuellement l'exercice concret de ces droits :

Jean-François est arrivé inconscient. Il n'était pas temps de rechercher l'existence de directives anticipées ou même le témoignage de la personne de confiance, voire de la famille. Il est temps d'appliquer les actes nécessaires à sa survie jusqu'à l'établissement d'un diagnostic. Ensuite, son épouse étant présente et sa présence étant connue, le médecin urgentiste aussi bien que les autres professionnels de santé auront l'obligation de la consulter avant toute intervention ou investigation, et de rechercher l'existence de directives anticipées et de l'éventuelle personne de confiance.



**Dans un prochain triptyque, nous aborderons ensemble le droit des personnes en fin de vie. Lors de sa visite, Eliane m'a parlé d'un récent sondage sur les 2 priorités des français face à leur propre fin de vie.**

Q1 : Et vous, si je vous parle de fin de vie, quelles seraient vos priorités ?

Q2 : Les soins palliatifs, c'est quoi, pour qui, quand ?

Q3 : Quelle différence y a-t-il entre la sédation profonde et continue, et l'euthanasie ?

Q4 : Nous avons vu tout au long de la semaine que les droits des usagers me permettent d'être acteur de ma santé. Les droits des personnes en fin de vie me donnent-ils le choix de ma fin de vie ?



## LES DROITS DES USAGERS LA MÉDIATION

Après avoir déposé une plainte, vous recevez automatiquement un courrier de l'hôpital accusant réception de celle-ci. Puis au bout d'un délai plus ou moins long, vous recevez un courrier d'explication concernant les faits que vous signalez dans ce courrier.

Parallèlement l'hôpital transmet aux Représentants des Usagers (RU) la demande, mais en masquant le nom de la personne, car vous avez droit à l'anonymat.

Dans le courrier d'accusé de réception, vous avez les **coordonnées des Représentants des Usagers** de votre hôpital et vous avez tout loisir de les contacter pour qu'ils vous assistent dans votre relation avec l'hôpital. Coordonnées que vous avez déjà dans le livret d'accueil et sur les affichages à l'entrée de l'établissement et des services.

Ce n'est que dans ces circonstances que votre anonymat est levé.

Une fois que vous avez reçu le courrier d'explication de l'hôpital, deux solutions s'offrent à vous :

- Vous êtes **satisfait de la réponse** et le dossier est classé
- Vous estimez que **la réponse est insuffisante** ou pire vous estimez qu'une réparation vous est due et



## LES DROITS DES USAGERS LA MÉDIATION

dans ce cas vous **demandez une médiation** avec le médiateur de l'hôpital. Ils sont deux, un médiateur médical ou un médiateur non-médical, selon le problème concerné.

### La réunion de médiation a lieu à l'hôpital en présence

- ◆ du médiateur (médical ou non, en fonction de la demande)
- ◆ de la Personne Responsable avec les Relations Usagers
- ◆ de vous-même.
- ◆ Bien sûr vous pouvez demander la présence du Représentant des Usagers, nous vous le conseillons, car elle n'est pas automatique. Il est à votre disposition pour préparer la réunion et éviter de perdre du temps dans le rappel des faits.

Vous pouvez alors poser toutes les questions que vous souhaitez et ainsi parfaitement connaître ce qui s'est passé.

Si à l'issue de cette réunion de médiation, vous vous estimez lésé et souhaitez une réparation plus conséquente vous avez toujours possibilité de demander l'intervention de la **Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)** Un Représentant des Usagers siège au sein de cette commission et le RU de l'hôpital peut servir d'intermédiaire avec celui-ci.



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 SECTEUR DES URGENCES & LA PLACE DES PROCHES LA MÉDIATION

#### ..... LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS .....

##### POUR TARARE

 ru.tarare@lhopitalnordouest.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@lhopitalnordouest.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