

LES DROITS DU PATIENT ET DE SA FAMILLE

COMMENT AVOIR LA GARANTIE DE LA SÉCURITÉ ET DE LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS ?

Pour que la prise en charge de votre enfant/adolescent se passe dans les meilleures conditions, il est nécessaire que les professionnels de santé échangent entre eux des informations portant sur l'état de santé de votre enfant/adolescent. Tous les membres de l'équipe, y compris les stagiaires, sont soumis au secret professionnel. De façon plus large, ils veilleront avec rigueur à ce que toute information concernant votre enfant/adolescent, qu'elle soit médicale ou non, soit traitée avec toute la discrétion requise.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Depuis le 1^{er} janvier 2007, afin de répondre aux exigences réglementaires, les établissements procèdent au recueil informatique des données médicales. Il s'agit d'un recueil anonyme, et les renseignements contenus dans le dossier faisant l'objet d'un traitement informatique sont protégés par la Loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, qui vous donne un droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données administratives concernant votre enfant/adolescent ou vous-même.

PEUT-ON AVOIR ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL ?

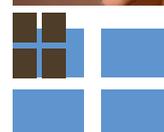
Le dossier médical est confidentiel et protégé par le secret médical. Les dossiers sont archivés et conservés, au minimum 20 ans après la sortie du patient et dans tous les cas, 10 ans après sa majorité. Vous pouvez poser toutes vos questions sur le contenu de ce dossier en vous adressant au médecin référent de votre enfant/adolescent. Conformément à la loi du 4 mars 2002 sur les droits du malade, vous pouvez également demander à prendre connaissance de ce dossier par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix, ou en adressant une demande écrite au médecin directeur, tant que l'enfant est mineur et à condition qu'il ne s'y oppose pas. Ce droit revient au patient lui-même lorsqu'il est majeur.

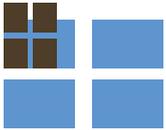
COMMENT PEUT-ON EN FAIRE LA DEMANDE ?

Vous pouvez :

- consulter le dossier sur place ;
- recevoir des photocopies à votre domicile ;
- ou faire envoyer les photocopies à un médecin dont vous avez indiqué les coordonnées.

Vous devez adresser votre demande par courrier simple ou recommandé au médecin directeur, en précisant comment vous souhaitez accéder au dossier. N'oubliez pas de joindre un justificatif d'identité, et si besoin un justificatif de votre qualité de représentant légal. Un modèle de lettre est disponible au secrétariat, et également dans ce livret. La direction vous répondra sous 8 jours (hors temps de fermeture de l'établissement) si la prise en charge remonte à moins de 5 ans, et dans un délai maximum de 2 mois, si elle a plus de 5 ans. Les photocopies et les frais d'envoi en recommandé sont à la charge de la famille.





QUEL RECOURS EN CAS DE PLAINTES OU DE RÉCLAMATIONS ?

En cas d'insatisfaction, nous vous invitons à vous adresser oralement au médecin directeur, au médecin référent de votre enfant/adolescent ou à la direction. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez vous exprimer par écrit au médecin directeur/direction ou demander à être mis en relation avec un médiateur (médecin ou non) membre de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (C.R.U.Q.P.C). À la suite de l'entretien, la commission se réunira pour examiner votre réclamation. Vous serez ensuite informé(e) de la suite donnée à votre plainte ou réclamation, dans les huit jours suivant la séance.

DANS QUELLE CONDITION DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE ?

La possibilité de faire appel à une personne de confiance (article L.1111-6 du Code de la Santé publique) n'est pas applicable avec des mineurs. Ce sont les titulaires de l'autorité parentale qui exercent la mission de la personne de confiance à son égard. Ces derniers ne peuvent, en outre, désigner une personne de confiance au nom de leur mineur.

Tout patient majeur peut désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette personne de confiance peut accompagner le patient lors de démarches, assister aux entretiens et aider à prendre certaines décisions. Elle sera également consultée si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté. Cette désignation peut se faire à tout moment, par écrit.

VOTRE AVIS EST IMPORTANT.

Les établissements de l'association Cerep-Phymentin sont engagés dans une démarche d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins. Dans ce cadre, un questionnaire de satisfaction vous sera adressé par le siège, tous les 2 ans. L'association vous remercie de bien vouloir répondre à ce questionnaire, strictement anonyme. Les résultats sont traités par le siège puis communiqués dans chaque établissement et sur notre site Internet.

