



L'Établissement de Santé Baugeois Vallée promeut le respect des **droits des usagers** en les accompagnant pour :

- 1** Être informé de son état de santé
- 2** Pouvoir bénéficier de la communication de son dossier médical
- 3** Formuler une réclamation

La place des usagers et de leurs représentants est garantie au sein des diverses instances de l'établissement :

- au **Conseil de surveillance** : 2 sièges  
Le conseil de surveillance se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement et exerce un contrôle permanent sur la gestion et la santé financière de l'établissement. Il délibère sur l'organisation des pôles d'activité et des structures internes. Il dispose de compétences élargies en matière de coopération entre établissements. Il donne son avis sur la politique d'amélioration de la qualité, de la gestion des risques et de la sécurité des soins.
- à la **Commission des Usagers** (CDU) compétente pour instruire, sous certaines conditions, les plaintes et les réclamations portant sur l'ensemble des activités hospitalières.

# 1 Être informé de son état de santé

L'article L 1111-2 du Code de la Santé Publique définit le champ d'application du droit à l'information :

- Le **droit à l'information sur son état de santé** est un droit individuel, propre à chaque personne.
- Le respect de ce droit est une **obligation pour tout professionnel de santé**, dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles (codes de déontologie, règles professionnelles infirmières).
- **L'information donnée par le médecin**, ou par les personnels paramédicaux dans leur domaine de compétence, **est délivrée oralement**, et de préférence au cours d'un entretien qui lui est spécifiquement dévolu.

## L'étendue de l'information

- L'information du patient est le corollaire du consentement aux soins. Toute personne prend avec le professionnel de santé les **décisions** qui concernent sa santé.
- Le médecin doit **respecter la volonté de la personne** après l'avoir informée des conséquences de ses choix.
- Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement **libre et éclairé** de la personne, et ce consentement peut être retiré à tout moment.
- Lorsque la personne est **hors d'état d'exprimer sa volonté**, aucune intervention / investigation ne peut être réalisée sans que la personne de confiance désignée par le patient ou la famille, ou à défaut un de ses proches, n'ait été prévenue (sauf urgence ou impossibilité).
- Lors de toute hospitalisation, il est proposé au patient de désigner par écrit une « **personne de confiance** » valable pour la durée de l'hospitalisation (sauf choix contraire). Cette personne de confiance, qui peut être un parent, un proche, un médecin, sera consultée au cas où le patient ne peut exprimer sa volonté et recevoir l'information nécessaire.
- Les dispositions prévues pour la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une **mesure de tutelle** est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.

—> **Si vous souhaitez avoir des informations sur la personne de confiance, demandez la plaquette « Je suis hospitalisé, quels sont mes droits ? » DOC-SOI-81**

L'article L 1111-7 du Code de la Santé Publique prévoit que toute personne a accès aux **informations concernant sa santé**, détenues par des professionnels ou établissements de santé, et formalisées dans un dossier.

### A qui demander ?

Courrier adressé obligatoirement au Directeur  
9 chemin de Rancan CS 20073 Baugé  
49150 BAUGÉ EN ANJOU

### Qui peut demander ?

- ⇒ Le patient ou le résident concerné
- ⇒ Son tuteur
- ⇒ Son ayant-droit avec autorisation écrite du patient ou du résident
- ⇒ En cas de décès, son ayant droit avec une motivation :
  - Permettre de connaître les causes de la mort
  - Défendre la mémoire du défunt
  - Faire valoir ses droits
- ⇒ Un médecin désigné par écrit comme intermédiaire par l'une de ces personnes.

**Dans tous les cas le demandeur joint une copie de sa carte d'identité et pour les ayants droits, un acte attestant le degré de parenté.**

### Quelles informations ?

Toutes les informations du dossier du patient ou du résident peuvent être communiquées, sauf celles recueillies près de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge, ou concernant un tel tiers.

Préciser dans la demande les dates de séjour concerné.

### Quel délai ?

Entre **deux et huit jours** à compter de la date de réception de la demande complète.

Dans les deux mois si les informations demandées datent de plus de 5 ans.

### Quel moyen ?

*Au choix du demandeur :*

⇒ Consultation sur place avec possibilité d'accompagnement par le médecin et le cadre infirmier

**OU**

⇒ Copie du dossier remis directement au demandeur contre récépissé ou adressé par courrier recommandé (facturation des copies à 0,20 € la page et frais d'envoi)

L'article R 1112-91 du Code de la Santé Publique prévoit que tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité, ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au Directeur - 9 chemin de Rancan CS 20073 Baugé - 49150 BAUGÉ EN ANJOU

### **Le traitement de la réclamation par le directeur**

Le directeur a deux possibilités :

- soit il répond directement, et dans les meilleurs délais, à l'auteur de la réclamation, en informant ce dernier qu'il a la possibilité de saisir les médiateurs de la Commission Des Usagers (CDU).
- soit il saisit lui-même le ou les médiateurs de la CDU selon la nature du problème.

### **Le traitement de la réclamation par le ou les médiateurs de la CDU**

- Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.
- Le médiateur non médecin est compétent pour les autres plaintes.
- Le médiateur, saisi d'une plainte rencontre son auteur dans les 8 jours suivant la saisine.
- Dans les 8 jours suivant cette rencontre, le médiateur adresse au directeur, président de la CDU, le compte rendu de l'entretien.
- La CDU est à son tour saisie pour formuler des recommandations en vue d'apporter une solution au litige.
- 8 jours après cette séance, le directeur répond à l'auteur de la plainte et joint à son courrier l'avis de la CDU.

## Liste des membres de la Commission des Usagers (CDU)

<b>Président</b>	Christophe BRUAND
<b>Médiateur médecin</b>	Docteur Bernard GUENÉ (titulaire)
<b>Médiateurs non médecins</b>	Carole DAVID (titulaire) Laurence BRANLARD (suppléante)
<b>Représentants des usagers</b>	1 représentant en cours de désignation Claude MIRENCE (titulaire) Consommation logement cadre de vie CLCV Annick BOURIGAULT (suppléante) Fédération Française des Groupes de Parkinsoniens de Maine et Loire René DI MAÏO (suppléant) FNAPSY représentée par GEM maison de la Fraternité

**Vous pouvez obtenir les coordonnées des représentants des usagers en composant le 02.41.57.50.20**