

# CONNAITRE VOS DROITS

## Connaitre la Charte de la personne hospitalisée.

La charte de la personne hospitalisée a pour objectif de présenter aux personnes malades l'ensemble des droits dont ils disposent. Vous pouvez la consulter dans son intégralité en cliquant ici : [charte de la personne hospitalisée](#). L'expression « personne hospitalisée » utilisée dans cette charte désigne l'ensemble des personnes prises en charge par un établissement de santé, que ces personnes soient admises en hospitalisation (au sein de l'établissement ou dans le cadre de l'hospitalisation à domicile), accueillies en consultation externe ou dans le cadre des urgences.

### **LA CHARTE COMPORTE 11 POINTS PRINCIPAUX QUI SONT RÉSUMÉS CI-DESSOUS :**

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement.

Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.

L'information donnée au patient doit être accessible et loyale.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.

Un consentement spécifique est prévu, notamment pour les personnes participant à une recherche biomédicale.

En cas de recherche biomédicale l'accord du patient est donné par écrit.

La personne hospitalisée peut, sauf exception prévue par la loi, quitter à tout moment l'établissement.

La personne hospitalisée est traitée avec égard.

Le respect de la vie privée est garanti... ainsi que la confidentialité des informations.

La personne hospitalisée bénéficie d'un accès direct aux informations de santé le concernant.

Toute personne dispose du droit d'être entendu par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs.

### **CHARTE À TÉLÉCHARGER :**

[Charte de la personne hospitalisée \(version anglaise\).pdf](#)

[Charte de la personne hospitalisée \(version arabe\).pdf](#)

[Charte de la personne hospitalisée \(version espagnole\).pdf](#)

[Charte de la personne hospitalisée \(version chinoise\).pdf](#)

## Connaitre la Charte d'accueil et de prise en charge de la personne handicapée

L'IMM en tant qu'établissement de santé mutualiste porte depuis de nombreuses années une attention particulière à l'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap. Vous pourrez retrouver la présentation de nos différents projets dans l'espace... de notre site.

À consulter le lien suivant : [charte-romain-jacob.pdf](#)

## Prendre connaissance de la laïcité à l'hôpital

L'ensemble des collaborateurs de l'IMM, quel que soit le métier, est tenu à un strict devoir de neutralité. S'il dispose d'une liberté de conscience en son for intérieur, cette neutralité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'enceinte de l'établissement, que ce soit dans sa tenue vestimentaire, ses actes et ses paroles. En outre, il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Chaque usager (patient, famille, proches) a le droit d'exprimer ses convictions religieuses, dans le respect du bon fonctionnement du service, de la sécurité des soins

et la tranquillité de ses voisins. Les usagers doivent ainsi s'abstenir de toute forme de prosélytisme. Ils ne peuvent récuser un membre du personnel de l'IMM ou exiger une adaptation du fonctionnement de l'établissement en faveur de leurs convictions.

Un lieu de recueillement est à disposition des patients au rez-de-chaussée.

En outre, un ministre des cultes peut se rendre au chevet des patients s'ils en expriment le désir.

## Designier sa personne de confiance

D'après la loi du 4 mars 2002, **vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance** qui doit être majeure et qui peut être un parent, un proche ou un médecin traitant.

### LA PERSONNE DE CONFIANCE PEUT VOUS :

accompagner dans vos démarches médicales et lors de vos rendez-vous médicaux,

aider à réfléchir et à prendre des décisions relevant de votre état de santé,

représenter si vous n'est plus en état d'exprimer votre volonté et vos choix concernant votre santé, et notamment les conditions de fin de vie.

### DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE, UNE RÉFLEXION PRÉALABLE À MENER :

Avant de désigner une personne en particulier, il est préférable d'**échanger avec celle que vous pressentez pour devenir votre personne de confiance.**

Ces moments d'échange avec cette personne permettent de **lui faire entendre vos souhaits et décisions qu'elle devra exprimer en votre nom le moment venu**, si vous êtes dans l'incapacité de le faire. Cette échange préalable à la désignation de la personne de confiance permet aussi de vérifier si cette personne est d'accord pour se voir confier cette mission (car elle est en droit de refuser).

## LA DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE SE FAIT :

par écrit ([Accédez au formulaire de désignation de la personne de confiance](#)) ou sur une simple feuille de papier blanc cosignée par la personne de confiance ou en indiquant l'identité de sa personne de confiance dans ses directives anticipées à tout moment.

Dès qu'une personne a désigné sa personne de confiance (une seule possible uniquement), il est recommandé qu'elle prévienne son médecin traitant qui pourra ainsi faire mention de cette personne de confiance dans le dossier médical de son patient.

Le formulaire ci-dessus vous sera remis lors de votre consultation, il est à renseigner et à remettre aux soignants **le jour de votre arrivée dans le service d'hospitalisation**. La désignation de votre personne de confiance est valable pour toute la durée de votre hospitalisation.

**Cette désignation est révocable à tout moment et n'est pas obligatoire.**

**Pour plus d'informations sur la désignation d'une personne de confiance**, vous pouvez consulter les ressources web suivantes :

[Brochure éditée par la HAS \(Dossier pdf\)](#)

[Rôle de la personne de confiance](#) - Centre national des soins palliatifs et de la fin de vie- (Schéma pdf)

## La fin de vie ...et si on en parlait ?

La « fin de vie » désigne les derniers moments de vie d'une personne arrivant en phase avancée ou terminale d'une affection/ maladie grave et incurable. Pour le corps médical, à ce stade, l'objectif n'est pas de guérir mais plutôt de préserver jusqu'à la fin, la qualité de vie des personnes et de leur entourage face aux symptômes et aux conséquences d'une maladie évolutive, avancée et à l'issue irrémédiable.

La personne en fin de vie dispose de l'ensemble des droits reconnus au patient par les lois successives du 4 mars 2002, du 22 avril 2005 et du 2 février 2016. Des nouveaux droits ont été créés pour permettre à toute personne majeure d'exprimer ses volontés

quant à sa fin de vie dans l'éventualité où elle ne serait pas en mesure de le faire le moment venu avec la rédaction des directives anticipées et le choix d'une personne de confiance.

Tout patient est en droit de considérer qu'un traitement constitue pour lui une obstination déraisonnable et peut le refuser, même si ce refus peut avoir des conséquences vitales. Il a alors le droit de bénéficier d'un accompagnement palliatif. La loi impose cette interdiction d'obstination déraisonnable aux équipes soignantes, ce qui leur permet d'arrêter les traitements chez un patient qui n'est plus en état d'exprimer sa volonté, lorsqu'elles estiment que leur poursuite n'a plus de sens sur le plan médical et à condition d'en avoir discuté préalablement dans le cadre d'une procédure collégiale.

Le décret n° 2016-1067 du 3 août 2016 précise les modalités de rédaction, de révision, de révocation et de conservation des directives anticipées.

### **Comment s'informer sur la fin de vie ?**

Structure de référence créée auprès du Ministère des Affaires sociales et de la Santé pour informer l'ensemble des citoyens et toutes personnes concernées par la fin de vie, les soins palliatifs, la mort et le deuil, **le centre national des soins palliatifs et de la fin de vie** propose :

**Un site web** [spfv.fr](http://spfv.fr) (ou [parlons-fin-de-vie.fr](http://parlons-fin-de-vie.fr)) regroupant toutes les informations sur le sujet (dossiers d'information, base documentaire, répertoire national des structures d'accompagnement du deuil, ...)(<https://www.parlons-fin-de-vie.fr/je-minteresse-a-la-fin-de-vie/les-directives-anticipees>)

**Une plateforme téléphonique nationale d'écoute**, intitulée « Accompagner la fin de vie, s'informer et en parler », joignable au **0811 020 300** (numéro Azur)

La directive anticipée est un écrit par lequel une personne fait connaître ses désirs quant aux questions relatives à sa fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements visant à soulager les souffrances. **Elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale.** Les directives anticipées peuvent être écrites sur papier libre ou en utilisant un formulaire. Il existe un formulaire proposé par le Ministère en charge de la santé. L'utilisation de ce modèle n'est pas obligatoire mais il garantit que l'expression de la volonté répond aux conditions de validité prévues par les textes.

Si la personne n'a plus la possibilité d'écrire, tout en restant capable d'exprimer sa volonté, cette dernière peut faire appel à deux témoins, dont la personne de confiance, pour attester que l'écrit correspond à la véritable expression d'une volonté libre et éclairée. Ces témoins indiqueront leur nom et joindront leurs attestations à la directive anticipée.

Les majeurs placés sous curatelle peuvent librement rédiger leurs directives anticipées. L'assistance de leur curateur relève de leur choix.

Les majeurs placés sous tutelle peuvent rédiger leurs directives anticipées en l'absence de leur tuteur seulement s'ils y ont été autorisés par le juge ou par le conseil de famille. Les directives anticipées peuvent être modifiées à tout moment, partiellement ou totalement. Leur durée de validité est illimitée. Les directives anticipées pourront être conservées dans le dossier du médecin de ville ou dans le dossier médical du patient en cas d'hospitalisation. Les différents professionnels de santé qui assurent le suivi d'un même patient peuvent se transmettre les directives anticipées pour assurer une bonne coordination des soins, sauf opposition dudit patient.

Elles pourront également être conservées par l'auteur lui-même, la personne de confiance ou un membre de la famille.

En cas de question particulière concernant ce point, n'hésitez pas à consulter le personnel soignant de l'IMM.

### COMMENT S'INFORMER SUR LA FIN DE VIE ?

Structure de référence créée auprès du Ministère des Affaires sociales et de la Santé pour informer l'ensemble des citoyens et toutes personnes concernées par la fin de vie, les soins palliatifs, la mort et le deuil, le centre national des soins palliatifs et de la fin de vie propose :

**Un site web [spfv.fr](http://www.parlons-fin-de-vie.fr)** (ou [parlons-fin-de-vie.fr](http://www.parlons-fin-de-vie.fr)) regroupant toutes les informations sur le sujet (dossiers d'information, base documentaire, répertoire national des structures d'accompagnement du deuil, ...)(<https://www.parlons-fin-de-vie.fr/je-minteresse-a-la-fin-de-vie/les-directives-anticipees>)

**Une plateforme téléphonique nationale d'écoute**, intitulée « Accompagner la fin de vie, s'informer et en parler », joignable au 0811 020 300 (numéro Azur)

Le Ministère des Affaires sociales et de la Santé propose également sur son site internet un grand dossier intitulé « La fin de vie » ([\FICHE DIRECTIVES ANTICIPEES - MINISTERE DE LA SANTE.pdf](#))

# Accédez à vos informations personnelles

A l'issue de votre hospitalisation, l'ensemble des documents créés au moment de l'admission et pendant votre séjour sont conservés pendant 20 ans dans votre dossier par l'hôpital.

Vous pouvez demander la transmission de la copie de votre dossier médical ou de certaines pièces spécifiques (compte rendu d'hospitalisation / lettre de liaison ou compte rendu opératoire, résultats d'examens...).

Veillez à préciser quels sont les éléments dont vous souhaitez prendre connaissance. **Cette demande doit être formulée par écrit et doit impérativement être accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité.**

Le formulaire de « [Demande de transmission de documents médicaux](#) » est à renseigner et à adresser au Directeur de l'hôpital.

## POUR FACILITER LA RECHERCHE DU DOSSIER, IL EST RECOMMANDÉ DE PRÉCISER :

les dates de votre hospitalisation,

le service dans lequel vous avez été hospitalisé,

et dans la mesure du possible, votre numéro d'identification permanent (NIP) mentionné sur les documents administratifs remis par l'Institut Mutualiste Montsouris.

Les informations rapportées par des tiers qui ne concernent pas votre prise en charge et qui sont conservées dans votre dossier ne pourront pas vous être transmises.

La loi prévoit un délai de 8 jours suivant votre demande pour la communication en copie des éléments de votre dossier. Le délai d'obtention est porté à 2 mois lorsque les informations datent de plus de 5 ans.

L'envoi des copies est payant selon un forfait. Les éléments du dossier seront adressés après acquittement de la facture.

**Attention, toute demande de copie d'un dossier de plus de 20 ans ne pourra être honorée.** L'accès des ayants droit est strictement encadré (article L. 1110-4 du Code de la santé publique). En effet, le décès d'une personne ne met pas de facto fin

au secret protégeant sa vie privée ni au secret médical.

### PLUSIEURS CONDITIONS DOIVENT ÊTRE REMPLIES :

la personne décédée ne doit pas, de son vivant, s'être opposée à cette communication

le demandeur doit avoir la qualité d'ayant droit (successeurs légaux et testamentaires)

la demande doit être expressément fondée sur une ou plusieurs des trois motivations :

connaître les causes de la mort,

défendre la mémoire du défunt

ou faire valoir leurs droits

Reportez-vous au [formulaire de demande](#).

Pour prouver leur qualité d'ayant droit, les demandeurs doivent transmettre une copie d'un acte de notoriété, d'un certificat d'hérédité ou du livret de famille.

## Protéger vos données personnelles de sante

Dans le cadre de votre prise en charge et de l'exercice de ses missions d'intérêt public, l'IMM est amené à gérer des données relatives à votre identité, votre âge, votre situation familiale, votre activité professionnelle et votre santé.

Ces informations sont rassemblées dans votre dossier médical et votre dossier administratif. Elles sont notamment utilisées pour assurer votre diagnostic et vos soins, pour la gestion administrative de votre dossier et pour la facturation des actes médicaux. Elles sont réservées à l'usage des services intervenant dans votre prise en charge et ne peuvent être consultées que **par les professionnels tenus au secret professionnel**.

A l'occasion de votre prise en charge, nous sommes amenés à vous demander vos coordonnées téléphoniques et d'email.

Grace à votre email, la Haute Autorité de Santé (HAS) vous adressera un questionnaire



de satisfaction relatif à votre prise en charge (ambulatoire ou hospitalisation complète) peu de temps après votre séjour à l'IMM. **Y répondre est important** car cela permet à l'établissement de visualiser votre satisfaction sur de nombreux items. Ce questionnaire HAS ne remplace pas le questionnaire de satisfaction IMM (version papier) qui est à disposition dans les services.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, vous disposez des droits d'accès, de modification, d'effacement et de portabilité des informations vous concernant, ainsi que des droits de limitation et d'opposition à leur traitement.

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez contacter le délégué à la protection des données de l'IMM à l'adresse : [dpo@imm.fr](mailto:dpo@imm.fr)

Vous disposez en outre du droit d'«exercer une réclamation auprès de la CNIL.Sauf opposition de votre part et conformément à la réglementation applicable en matière de secret médical, les éléments qui constituent votre dossier médical peuvent être échangés entre les professionnels de santé, même extérieurs à l'IMM, qui assurent votre suivi.

Cet échange s'inscrit dans un objectif de bonne coordination des soins et de coopération entre professionnels. Sans votre consentement, aucune de ces informations ne sera transmise à votre famille, à vos proches ou à la personne de confiance que vous avez éventuellement désignée.

En revanche, si la réalisation d'un acte ou d'un traitement est recommandée mais que vous n'êtes pas en mesure d'y consentir, des informations concernant votre état de santé et l'acte proposé leur seront alors communiquées.

## Les représentants des usagers a l'IMM

Le représentant des usagers est le porteur de la parole des usagers du système de santé. Il siège dans les commissions et instances dans lesquelles il a été mandaté. Le représentant des usagers a pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé. Il agit principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé, et contribuer à l'amélioration qualitative du système de santé :

Il participe à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches

en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes auprès des décideurs, en les conseillant sur les démarches à entreprendre et en les orientant si besoin dans le système de santé.

La Commission des Usagers est donc une instance de dialogue et d'échange interne des établissements de santé. Elle a pour objectif final l'amélioration de la prise en charge des usagers au sein de l'établissement en prenant en compte le regard de l'utilisateur.

## La commission des usagers

Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers

Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement (CME)

Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données

Être informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier

Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement

Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles

Rédiger un rapport d'activité annuel à transmettre à l'ARS

Elle se réunit au moins 4 fois par an et aussi souvent que nécessaire.

Les réunions se déroulent à huis clos, dans le respect du secret médical et de la vie privée.

Un compte-rendu interne est établi à chaque réunion.

Un rapport est adressé annuellement à l'ARS.

Les membres de la commission des usagers se déplacent dans les services. Ils peuvent demander à être mis en relation avec vous si vous êtes en état de les recevoir. Ils vous questionneront sur l'accueil, la qualité de la prise en charge et le respect de vos droits. Les observations recueillies figureront dans le rapport annuel de la Commission des Usagers.**Pour les représentants des usagers :**

Mme Geneviève DOLIVET (association Oldup) : [genevieve.dolivet-charpentier@orange.fr](mailto:genevieve.dolivet-charpentier@orange.fr)

Mme Béatrice VALENTIN (association Oldup) : [beatrice-valentin@club-internet.fr](mailto:beatrice-valentin@club-internet.fr)

Mme Sylvie FAIDERBE (association Ligue contre le Cancer) : [s.faiderbe@yahoo.fr](mailto:s.faiderbe@yahoo.fr)

M Rodolphe HALAMA (association le Lien) : [halamarodolphe@yahoo.fr](mailto:halamarodolphe@yahoo.fr)

### **Pour les représentants de l'IMM :**

Pr Marc Beaussier, Chef du Département d'Anesthésie, Président de la CDU et médiateur médical : [marc.beaussier@imm.fr](mailto:marc.beaussier@imm.fr)

Dr Pierre Charles, docteur en médecine interne, médiateur médical suppléant : [pierre.charles@imm.fr](mailto:pierre.charles@imm.fr)

David Colmont, Directeur des soins, médiateur non médical : [david.colmont@imm.fr](mailto:david.colmont@imm.fr)

Amina Mekkaoui, responsable des archives, médiateur non médical suppléant : [amina.mekkaoui@imm.fr](mailto:amina.mekkaoui@imm.fr)

Nathalie Bass, directeur de la recherche clinique, de la qualité et des risques : [nathalie.bass@imm.fr](mailto:nathalie.bass@imm.fr)

Christine Pinaton, coordonnateur de la gestion des risques : [christine.pinaton@imm.fr](mailto:christine.pinaton@imm.fr)

Myriam Lutan, responsable des contentieux patient : [myriam.lutan@imm.fr](mailto:myriam.lutan@imm.fr)

Ersilia Gioeli, gestionnaire de risques/responsable qualité : [ersilia.gioeli@imm.fr](mailto:ersilia.gioeli@imm.fr)

Justine Gomez, responsable qualité : [justine.gomez@imm.fr](mailto:justine.gomez@imm.fr)

Agathe Watelet, responsable qualité : [agathe.watelet@imm.fr](mailto:agathe.watelet@imm.fr)

## **Nous contacter**

En tout premier lieu, n'hésitez pas à adresser vos remarques ou questions sur votre accueil ou vos soins à un cadre de santé ou un médecin du service. Dans la plupart des cas, ils pourront répondre à votre questionnement alors même que vous êtes encore présent dans le service d'hospitalisation.

Mais si cette démarche ne vous satisfait pas, vous pouvez également :

## NOUS ÉCRIRE

Un courrier adressé à la Direction de la recherche clinique, de la qualité et des risques (DRCQR) qui est en charge des relations usagers.

La DRCQR répond personnellement à chaque courrier.

**Direction de la recherche clinique, de la qualité et des risques**  
**42, Boulevard Jourdan**  
**75674 Paris cedex 14**

## NOUS RENCONTRER

Une personne chargée des relations avec les usagers, dans le cas où vous souhaiteriez exprimer une plainte, une réclamation ou une insatisfaction sera à votre disposition. La demande de rendez-vous se fait par courrier électronique à l'adresse : [contact@imm.fr](mailto:contact@imm.fr)

## CONTACTER LA COMMISSION DES USAGERS

Les membres de la CDU se tiennent à votre disposition afin que votre remarque, votre plainte, puisse être analysée.

Voir la liste des contacts dans la rubrique : ***La Commission des Usagers***

Arrière plan de la tête

