

# LES DROITS DES USAGERS

---

VUS PAR LES  
USAGERS

# LES DROITS DES USAGERS

---

- ✓ Partie 1 : Un aperçu des textes et des attentes des usagers
- ✓ Partie 2 : L'application des textes

# LES DROITS DES USAGERS

---

Partie 1: Un aperçu des textes  
et des attentes des  
usagers

*Par Madame Evelyne OMNES  
représentante des usagers (UFC Que Choisir)*

# Le Code de déontologie médicale

---

- ✓ Depuis fort longtemps il encadre la relation entre le médecin et le malade
- ✓ C'est un **code d'éthique** médicale dont les manquements éventuels sont examinés par le Conseil de l'Ordre des médecins
- ✓ Les dispositions de ce Code sont excellentes mais elles n'ont pas force de loi, en cas de difficulté dans la relation médecin-malade.

# La Charte du Patient Hospitalisé

---

Elle organise la relation entre l'établissement de santé et le malade, ses points principaux concernent:

- ✓ l'accueil
- ✓ la non discrimination
- ✓ l'information
- ✓ le respect de la personne
- ✓ les voies de recours

# La demande nouvelle de la société et de l'utilisateur

---

- ✓ Le citoyen mieux averti a des exigences croissantes vis-à-vis du système de santé et n'accepte plus la fatalité de l'accident médical
- ✓ L'utilisateur veut être acteur de son parcours de santé
- ✓ Un meilleur règlement des accidents médicaux et la prise en compte de l'aléa thérapeutique

# Les raisons de légiférer

---

- ✓ la demande du citoyen
- ✓ le retentissement médiatique de certains événements et l'émotion consécutive de l'opinion
- ✓ la pression et la mobilisation des associations d'usagers et de malades
- ✓ la volonté du législateur d'instaurer un meilleur équilibre de cette relation

# La loi Kouchner (04 mars 2002)

---

Ses points forts sont:

- ✓ l'accès direct au dossier médical
- ✓ le droit à l'information
- ✓ les recours en cas d'accident et l'ouverture à réparation



# La mise en œuvre de la loi Kouchner

---

Quelques unes des dispositions nouvelles :

- ✓ La Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)
- ✓ L'Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux ( ONIAM)

# Les droits des usagers

---

- ✓ **L'accueil** : écoute, non discrimination, attitude bienveillante
- ✓ **Le respect de la dignité** : lutte contre la douleur, accompagnement des mourants
- ✓ **Les soins** : qualité, sécurité, égalité de traitement, confort
- ✓ **L'information** : communication dans un langage intelligible avec tact et mesure

# Les autres attentes des usagers

---

- ✓ Une démarche du corps médical vers les personnes malades pour un meilleur dialogue et pour une relation de plus grande confiance
- ✓ L'amélioration continue de l'efficacité du système de santé.

# Conclusion de la première partie

---

La loi Kouchner est une conquête de droits nouveaux qu'il faut faire vivre et défendre

- ✓ Ce bref aperçu est une invite pour chacun à s'informer sur ses droits :
- ✓ les associations d'usagers et de malades sont là pour cela et aussi pour vous aider à vous défendre.

# LES TEXTES DE LOI

---

## ET LEUR APPLICATION

*Par Madame Isabelle LE MEST  
représentante des usagers  
(UNAFAM - UDAF)*

# Ces droits ne sont pas toujours aussi bien respectés qu'ils le devraient

---

- ✓ parce que l'être humain est faillible
- ✓ des erreurs peuvent être commises par les personnels médicaux, soignants ou administratifs

# Le droit à l'information n'est pas toujours garanti

---

- ✓ L'information médicale est souvent dispensée trop rapidement, sans ménagement, ni suffisante confidentialité
- ✓ **Le dossier médical n'est pas toujours communiqué intégralement**

# L'information sur les voies de recours, en cas de préjudice subi, n'est pas facilitée.

---

Il n'est pas toujours facile :

- ✓ De rencontrer les représentants des usagers
- ✓ D'être informé par eux de ses droits

L'information sur les voies de recours est variable



# L'indemnisation est difficile à obtenir

---

- ✓ Utilisation des ressources juridiques pour éviter d'indemniser
  - Pour des raisons financières
  - Sous la pression des assurances hospitalières
- ✓ Menace de gel du budget de l'ONIAM (automne 2004)

# Les droits des usagers ne sont jamais acquis

---

Ils peuvent faire  
l'objet d'un respect  
parfois  
variable

# Pour connaître ses droits et les voir respectés, l'utilisateur peut s'appuyer sur :

---

- ✓ Les représentants des usagers
- ✓ Les associations spécifiques d'utilisateurs de la santé
- ✓ Les associations généralistes, de consommateurs par exemple

# La réforme actuelle garantira-t-elle les droits des usagers ?

---

- ✓ L'accès aux spécialistes sera-t-il égal pour tous ?
- ✓ Conséquences du choix du médecin traitant ?
- ✓ Les données du Dossier Médical Personnel seront-elles protégées ? Où seront-elles hébergées ?

# Les droits des usagers c'est aussi le droit à la santé pour tous

---

- ✓ **La santé** dépend des conditions de vie socio-professionnelles, de l'alimentation, de la pollution...
- ✓ La **prévention** est trop souvent négligée (médecine scolaire par ex.)