
1. Droits et information du patient (DIP)

Introduction

La notion de droits du patient fait référence d'une part aux droits universels de l'homme et du citoyen et aux principes généraux du droit français, d'autre part aux droits plus directement liés à la présence du patient dans l'établissement de santé. L'ensemble de ces principes est repris dans la charte du patient hospitalisé. L'établissement s'assure que chaque patient peut exercer ses droits et met en œuvre à cet effet les moyens nécessaires à leur prise en compte. Les droits du patient concernent essentiellement l'accès aux soins, la liberté de choix, et le respect de la dignité. L'information constitue un champ spécifique de ces droits.

Références

DIP - Référence 1

L'établissement inscrit les droits et l'information du patient dans ses priorités.

DIP - Référence 2

L'établissement assure à tous l'accès aux soins.

DIP - Référence 3

Le patient reçoit une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions du séjour.

DIP - Référence 4

Le patient reçoit une information claire, compréhensible et adaptée sur ses soins et son état de santé.

DIP - Référence 5

Le consentement du patient et/ou de son entourage est requis pour toute pratique le concernant.

DIP - Référence 6

Le respect de l'intimité et de la dignité du patient ainsi que sa liberté sont préservés tout au long de son séjour ou de sa consultation.

DIP - Référence 7

Le respect de la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales et de la vie privée est garanti au patient.

DIP - Référence 8

Les réclamations et/ou plaintes des patients font l'objet d'une gestion particulière.

DIP - Référence 9

L'établissement évalue le respect des droits du patient.

Références et critères

DIP - Référence 1

L'établissement inscrit les droits et l'information du patient dans ses priorités.

DIP.1.a. L'établissement a adopté les principes énoncés dans la charte du patient hospitalisé ; le projet d'établissement intègre ces principes.

DIP.1.b. La direction, la Commission médicale d'établissement et la DSSI ou le responsable du service de soins infirmiers développent une politique reposant sur les principes de la charte du patient hospitalisé.

DIP.1.c. L'existence de la charte est portée à la connaissance des professionnels et le document est disponible dans tous les secteurs d'activité.

DIP.1.d. Les professionnels sont formés sur la question du respect des droits du patient.

DIP.1.e. La charte ou son résumé est communiqué(e) au patient dès son entrée.

L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.

DIP - Référence 2

L'établissement assure à tous l'accès aux soins.

DIP.2.a. En cas d'urgence, l'établissement accueille toutes les personnes sans distinction et quelles que soient leurs conditions de couverture sociale.

DIP.2.b. L'établissement dispose d'aménagements permettant l'accès et l'accueil des personnes handicapées.

L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.

DIP - Référence 3

Le patient reçoit une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions du séjour.

DIP.3.a. L'établissement prend des mesures pour faciliter l'expression et la compréhension des patients qui ne peuvent s'exprimer en français.

DIP.3.b. Le patient reçoit des informations pratiques concernant son séjour.

DIP.3.c. Le patient est informé des modalités de sa prise en charge administrative, des tarifs et du montant de sa participation financière éventuelle.

DIP.3.d. Le patient est informé de la fonction et de l'identité des personnes intervenant auprès de lui.

DIP.3.e. L'établissement favorise toute démarche permettant au patient de bénéficier de l'aide de services sociaux.

DIP.3.b. Les informations concernant le séjour sont par exemple

:

- les horaires des visites;*
- les obligations liées à la vie collective : prévention des nuisances sonores, limitations de l'usage du tabac en milieu hospitalier.*

L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.

DIP - Référence 4

Le patient reçoit une information claire, compréhensible et adaptée sur ses soins et son état de santé.

DIP.4.a. Le patient ou son représentant légal désigne la ou les personnes qu'il souhaite voir informée(s).

DIP.4.b. Les professionnels informent le patient ou la(les) personne(s) qu'il a désignée(s) sur son état de santé et sur les soins qui lui sont proposés ; ils facilitent la demande d'information du patient.

L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.

DIP - Référence 5

Le consentement du patient et/ou de son entourage est requis pour toute pratique le concernant.

DIP.5.a. Le consentement éclairé du patient est requis pour tout acte médical (excepté si son état rend nécessaire un acte auquel il n'est pas à même de consentir) ; dans cette démarche, le patient est informé des bénéfices et des risques des actes envisagés.

DIP.5.b. Le patient inclus dans une recherche biomédicale donne son consentement de manière écrite.

DIP.5.c. Le patient mineur donne son avis, dont il est tenu compte dans toute la mesure du possible. En dehors de certaines dispositions particulières, les détenteurs de l'autorité parentale donnent leur consentement de manière écrite.

DIP.5.d. Les représentants légaux de l'incapable majeur donnent leur avis selon une procédure en place dans l'établissement.

DIP.5.e. L'établissement recherche l'expression de l'accord ou du refus préalable du patient pour le don et l'utilisation des produits du corps humain.

DIP.5.f. Le patient exprime son consentement pour les dépistages de certaines maladies infectieuses (VIH) ou génétiques.

DIP.5.g. L'entourage du patient est préalablement informé des autopsies (hors recherche légale des causes de décès).

L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.

DIP - Référence 6

Le respect de l'intimité et de la dignité du patient ainsi que sa liberté sont préservés tout au long de son séjour ou de sa consultation.

DIP.6.a. Le patient est examiné et peut obtenir les réponses aux questions qu'il pose dans des conditions d'intimité adaptées à un colloque singulier.

DIP.6.b. Le patient dispose de ses effets personnels durant son séjour, sauf si des raisons de sécurité s'y opposent. Le dépôt et le retrait des objets personnels sont organisés.

DIP.6.c. L'intimité du patient est respectée lors de la toilette, des soins, etc.

DIP.6.d. Le consentement du patient est recueilli pour les visites avec des étudiants.

DIP.6.e. Les croyances du patient sont respectées. Le patient est informé qu'il peut faire appel au ministre du culte de son choix.

DIP.6.f. La liberté de circulation du patient est préservée, sauf si des raisons de sécurité ou des raisons réglementaires s'y opposent.

DIP.6.g. Le patient peut à tout moment quitter l'établissement après avoir été informé des risques qu'il court, sauf si des raisons réglementaires s'y opposent. La demande de sortie d'un patient contre avis médical est formalisée par l'établissement.

DIP.6.f. et DIP.6.g. Les raisons réglementaires peuvent être par exemple : une hospitalisation d'office ou une hospitalisation à la demande d'un tiers.

L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.

DIP - Référence 7

Le respect de la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales et de la vie privée est garanti au patient.

DIP.7.a. Le patient bénéficie d'une garantie de la non-divulgence de sa présence.

DIP.7.b. Le secret professionnel est garanti et les moyens sont mis en œuvre à cet effet par l'établissement.

L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.

DIP - Référence 8

Les réclamations et/ou plaintes des patients font l'objet d'une gestion particulière.

DIP.8.a. L'établissement facilite l'expression des suggestions, réclamations et /ou plaintes des patients.

DIP.8.b. Les procédures de conciliation, dont les patients et les professionnels sont informés, sont organisées par l'établissement.

DIP.8.c. Toutes les réclamations et/ou plaintes des patients sont analysées et ont une réponse.

DIP.8.d. Les secteurs d'activité concernés sont tenus informés de tout contentieux avec un patient.

DIP.8.a. L'établissement peut par exemple proposer un lieu d'écoute pour les réclamations.

L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.

DIP - Référence 9

L'établissement évalue le respect des droits du patient.

DIP.9.a. L'établissement évalue le respect des droits du patient.

DIP.9.b. L'établissement met en place une politique d'amélioration du respect des droits du patient et de l'information du patient.

L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.

Les données figurant dans HosmaT sont présentées uniquement pour faciliter l'accès des professionnels à l'information essentielle.
Aux fins d'interprétation et d'application, seule fait foi la publication sur papier de l'ANAES.