JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

QUIZZ

70% des Français ne connaissent pas leurs droits en matière de santé

82% n'ont jamais entendu parler du représentant des usagers

Et vous ?

www.france-assos-sante.org

France Assos Santé
La voix des usagers

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

France Assos Santé

France Assos Santé regroupe près de 80 associations nationales militant pour les droits des patients et des usagers du système de santé, qui réunissent au total plusieurs millions d'adhérents.

Nos 4 actions prioritaires :

- Former les représentants des usagers
- Observer et veiller au bon fonctionnement et à l'équité du système de santé
- Informer les usagers du système de santé sur leurs droits
- Communiquer nos constats et nos revendications

En apprendre plus sur France Assos Santé ?

RDV sur notre site internet :

www.france-assos-sante.org

www.france-assos-sante.org/en-regions

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 1

DROITS INDIVIDUELS DES PATIENTS

Un professionnel de santé peut refuser de me soigner parce que je suis séropositif.

Vrai **Faux**

Réponse : FAUX. Les professionnels et les établissements de santé doivent garantir l'égalité d'accès de tous à leurs services, sans discrimination en fonction de votre état de santé… mais pas non plus en fonction de vos ressources financières ou de votre statut social, de votre régime de rattachement à la Sécurité sociale (notamment pour les bénéficiaires de la CMU-C ou de l'AME), de votre origine, de votre sexe, de votre orientation sexuelle, de votre âge etc.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 2

DROITS INDIVIDUELS DES PATIENTS

Rédiger mes directives anticipées me permet de faire connaître mes choix si je ne suis plus en mesure de les exprimer.

Vrai

Faux

Réponse : VRAI ! En tant que personne majeure, je peux rédiger mes directives anticipées en les datant et signant. Elles me permettent d'exprimer ma volonté concernant les choix qui devront être faits lorsque je serai en fin de vie dans le cas où je ne sois plus en mesure de le faire à ce moment-là, les médecins devant alors en tenir compte pour prendre les décisions en conséquence. Mes directives anticipées sont modifiables et révocables à tout moment.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 3

DROITS INDIVIDUELS DES PATIENTS

Je suis informé de tout ce que les professionnels de santé qui me suivent savent de mon état santé.

Vrai **Faux**

Réponse : VRAI ! Je dois être tenu informé(e) de toutes les informations dont disposent les professionnels de santé s'agissant de mon état de santé (diagnostic, pronostic…) et peut notamment dans ce cadre accéder à toutes les pièces qui constituent mon dossier médical, sauf si j'ai explicitement formulé mon souhait de ne pas recevoir cette information et dans la mesure où ce refus ne met pas autrui en danger.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 4

DROITS INDIVIDUELS DES PATIENTS

Mon médecin peut, sans mon accord, informer ma famille/ mon conjoint sur mon état de santé.

Vrai Faux

Réponse : FAUX ! Les informations concernant mon état de santé, ainsi que celles sur les actes diagnostiques ou thérapeutiques auxquels je pourrais être soumis, sont confidentielles et protégées par le secret médical y compris vis-à-vis de mes proches.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 5

DROITS INDIVIDUELS DES PATIENTS

Mon médecin (ou l'équipe médicale) décide seul(e) du traitement à me donner.

Vrai Faux

Réponse : FAUX ! Je prends, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il me fournit, les décisions concernant ma santé. Mon accord est requis pour tout acte de soin, de diagnostic ou de prévention que le médecin ou l'équipe médicale me propose parmi les différentes options thérapeutiques envisageables.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 6

DROITS INDIVIDUELS DES PATIENTS

Être hospitalisé, c'est renoncer à son intimité pendant quelque temps. Je dois l'accepter.

Vrai **Faux**

Réponse : FAUX ! Même si l'hospitalisation peut impliquer quelques contraintes liées à la vie en collectivité, j'ai le droit au respect de mon intimité en particulier au cours des examens, des échanges avec les médecins et l'équipe soignante, pendant la réalisation des traitements médicaux et des soins ou des actes diagnostiques…

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 7

DROITS INDIVIDUELS DES PATIENTS

La charte européenne des droits des patients mentionne :

a. 4 droits

b. 14 droits

c. 20 droits

Réponse B, 14 droits. La charte européenne des droits des patients est composée de 14 droits :

- Droit aux mesures de prévention ;
- Droit d'accès ;
- Droit à l'information ;
- Droit au consentement éclairé ;
- Droit à la liberté de choix ;
- Droit à l'intimité et à la confidentialité ;
- Droit au respect du temps des patients ;
- Droit au respect des normes de qualité ;
- Droit à la sécurité ;
- Droit à l'innovation ;
- Droit de ne pas souffrir inutilement ;
- Droit au traitement personnalisé ;
- Droit de réclamation ;
- Droit à être dédommagé.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 8

DROITS INDIVIDUELS DES PATIENTS

La douleur est liée à la maladie. Je dois attendre et supporter.

Vrai **Faux**

Réponse : FAUX ! J'ai le droit à ce que ma douleur soit prise en compte, quelle que soit la phase de ma maladie, et traitée dans la mesure du possible… c'est-à-dire avec tout l'arsenal thérapeutique disponible pour l'apaiser. Je ne dois pas hésiter pour cela à parler à l'équipe soignante de la douleur que je ressens.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 9

DROITS INDIVIDUELS DES PATIENTS

Je peux demander à tout moment l'accès en direct à mon dossier médical.

Vrai **Faux**

Réponse : VRAI ! Depuis 2002, vous pouvez accéder directement à votre dossier médical c'est-à-dire à l'ensemble des informations concernant votre santé, qu'elles soient détenues par un professionnel de santé exerçant en ville ou dans un établissement de santé. Cette demande doit être faite au professionnel de santé ou à l'établissement (hôpital, clinique, centre de santé…) auquel vous avez eu recours, soit en venant consulter les pièces sur place soit en demandant qu'une copie vous soit adressée par voie postale en joignant un justificatif d'identité. La consultation est gratuite, seuls les frais d'envoi et de copie peuvent être à votre charge.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 10

DROITS INDIVIDUELS DES PATIENTS

Hospitalisé, je ne peux pas refuser un acte médical.

Vrai

Faux

Réponse : FAUX ! Je dois donner mon consentement pour tout acte médical et peux donc, si je le souhaite, le refuser.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 11

DROITS INDIVIDUELS DES PATIENTS

Patient, je peux désigner par écrit une personne de confiance. Quel est son rôle ?

A. Garder mes objets de valeur

B. M'assister dans mes démarches et décisions médicales

C. Ecouter mes secrets

Réponse B : la personne de confiance (parent, proche ou médecin) peut assister aux entretiens médicaux et sera consultée au cas où le patient ne pourrait plus exprimer sa volonté.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 12

DROITS INDIVIDUELS DES PATIENTS

Mes frais d'hospitalisation me seront connus à la sortie de l'établissement seulement.

Vrai **Faux**

Réponse : FAUX ! Avant d'être soigné, le patient doit pouvoir être informé des coûts par affichage dans l'établissement de santé et sur son site Internet. Il peut aussi demander l'information sur les tarifs au moment de la prise de rendez-vous. Si l'hospitalisation donne lieu à la réalisation d'un ou plusieurs acte(s) par un professionnel exerçant en libéral (médecins et anesthésistes en clinique notamment, ou dans le cadre de l'activité privée des praticiens hospitaliers à l'hôpital public), chacun de ces actes devra systématiquement faire l'objet d'un devis dès lors que son montant est supérieur à 70 €.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 13

DROITS COLLECTIFS DES PATIENTS

Où trouve-t-on les représentants des usagers ?

a. A l'hôpital
b. Dans une clinique
c. Dans un EHPAD (Etablissement Hospitalier pour Personnes Agées Dépendantes) / une maison de retraite
d. Dans un FAM (Foyer d'Accueil Médicalisé)
e. A la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie)
f. Dans certaines commissions de l'ARS (Agence régionale de Santé)

Réponse : les représentants des usagers sont présents dans toutes les structures citées ci-dessus. Pour les réponses c. et d., il s'agit des représentants des familles et/ou des représentants des résidents.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 14

DROITS COLLECTIFS DES PATIENTS

Quelle est la principale mission du représentant des usagers ?

a. Promouvoir et défendre les droits des usagers
b. Promouvoir les services de l'établissement où il siège
c. Organiser des moments/ sorties de loisirs et détente dans l'établissement

Réponse A : le représentant des usagers agit principalement pour le respect des droits des usagers et pour l'amélioration qualitative du système de santé. Pour les loisirs, des associations présentent dans certains établissements de santé organisent des moments de convivialité pour les patients et/ou résidents. Quant à la promotion de ses services, c'est à l'établissement de s'en charger.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 15

DROITS COLLECTIFS DES PATIENTS

Je suis hospitalisé ou je vais en consultation à l'hôpital. Je peux contacter le représentant des usagers de l'établissement pour lui parler de :

a. La qualité de l'accueil
b. Les délais d'attente
c. La bientraitance / maltraitance
d. Mes problèmes de remboursements suite au paiement de ma facture

Réponses A, B, C : le représentant des usagers contribue à ce qu'on se préoccupe au mieux de la vie quotidienne du patient au sein de l'établissement, notamment par l'amélioration de l'organisation des soins et de la prise en charge. L'établissement de santé doit pouvoir vous indiquer, via une mention dans le livret d'accueil par exemple, les noms des représentants des usagers et comment les contacter.
Réponse D : pour les questions liées au remboursement, si le problème vient de votre complémentaire santé il vous faut vous tourner vers elle, s'il concerne la part assurance maladie vous pouvez faire remonter l'information aux représentants des usagers siègeant en CPAM et contacter pour cela votre délégation régionale de France Assos Santé.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 16

DROITS COLLECTIFS DES PATIENTS

En quelle année a été instituée la représentation des usagers ?

a. 1989

b. 1996

c. 2002

d. 2008

Réponses B et C : si l'ordonnance du 24 avril 1996 prévoit une représentation des usagers de la santé au conseil d'administration de chaque établissement public de santé, c'est la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé qui a véritablement légalisé et systématisé la place des représentants des usagers au sein des établissements de santé publics et privés ainsi que dans de nombreuses instances de santé publique.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 17

DROITS COLLECTIFS DES PATIENTS

Ma mère est hébergée en maison de retraite, je remarque que sa toilette n'est pas faite régulièrement. A qui puis-je en faire part ?

a. Au directeur de la maison de retraite
b. Au personnel soignant
c. Au représentant des familles

Réponses A, B et C : après avoir fait part de mes remarques au personnel soignant, je peux me tourner vers le directeur de l'établissement. Je peux également informer le représentant des résidents ou celui des familles siégeant au CVS (conseil de la vie sociale) de l'établissement afin qu'une réponse plus globale en la matière soit apportée au sein de l'établissement. Si rien n'est fait et que le cas se répète, ou pour toute circonstance qui rendrait le cas grave, je peux aussi alerter le conseil départemental ou l'ARS ainsi que faire appel aux « personnes qualifiées aidant les usagers des établissements médico-sociaux à faire valoir leurs droits » (liste de ces personnes accessible auprès de l'ARS).

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 18

DROITS COLLECTIFS DES PATIENTS

Tout le monde peut devenir représentant des usagers.

Vrai **Faux**

Réponse : VRAI et FAUX.
Les deux réponses sont justes.
FAUX car pour devenir représentant des usagers, il faut être bénévole au sein d'une association agréée d'usagers de la santé. Elles seules peuvent proposer des personnes pour siéger au sein des établissements et des instances de santé publique.
VRAI car tout le monde peut devenir bénévole au sein d'une de ces associations agréées !

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 19

DROITS COLLECTIFS DES PATIENTS

Je suis salarié(e) et je souhaite devenir représentant des usagers. Je dois prendre sur mes congés payés pour exercer cette mission.

Oui

Non

Réponse : NON. L'article L. 1114-3 du CSP permet aux salariés, bénévoles d'une association, siègeant dans les instances hospitalières ou de santé publique, de s'absenter pour participer aux réunions. L'employeur est tenu d'accorder au représentant des usagers le temps nécessaire pour participer aux réunions des instances dans lesquelles il siège, dans la limite de neuf jours ouvrables par an, temps des trajets inclus. En cas de diminution de leur rémunération du fait de ce mandat, une indemnité de l'Etat ou de l'établissement compensant totalement ou partiellement cette baisse peut lui être versée.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 20

DROITS COLLECTIFS DES PATIENTS

Combien de temps prend la représentation des usagers en « commission des usagers » ?

a. 8 jours
b. 15 jours
c. 24 jours

Réponse : il est difficile de chiffrer le temps à consacrer à cette mission, cela dépend de votre investissement mais aussi des besoins de l'établissement et de sa taille. A minima, il faut compter, pour répondre aux exigences de la loi, 8 à 10 jours par an. Mais certains représentants des usagers y passent beaucoup plus de temps : les jours de congé pour représentation accordés par la loi permettent d'être témoin de ce qui se fait dans l'établissement. Pour être plus efficace, il faut dans l'idéal consacrer environ deux jours par mois à cette mission, selon la taille, le fonctionnement de l'établissement et votre volonté de vous impliquer. À quoi s'ajoute la participation à des formations ou à des colloques.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 21

DROITS COLLECTIFS DES PATIENTS

Je suis représentant des usagers au sein d'un établissement de santé et je dois me prononcer sur les plaintes reçues. Ai-je le droit de les consulter en amont ?

Oui **Non**

Réponse : OUI ! Il est recommandé d'aller les consulter avant chaque réunion de la commission des usagers et l'établissement doit les mettre à ma disposition afin de préparer mon intervention.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 22

DROITS COLLECTIFS DES PATIENTS

Je suis représentant des usagers et je souhaite faire une formation. Je dois la financer moi-même.

Vrai Faux

Réponse : FAUX ! Pour exercer leur mandat de manière efficace au sein des instances et être des interlocuteurs écoutés des institutions, les représentants des usagers ont droit à une formation leur facilitant l'exercice de ce mandat (article L. 1114-1 du CSP). France Assos Santé propose des formations régulières sur tout le territoire. Des formations générales sur le système de santé ou la représentation des usagers aux formations plus spécifiques sur la certification des établissements ou prise de parole en public, ces journées sont ouvertes à tous : représentants des usagers déjà nommés mais aussi bénévoles associatifs curieux d'en apprendre plus sur ces problématiques.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 23

DROITS COLLECTIFS DES PATIENTS

En cas de préjudice lié à un acte de soin ou de diagnostic, le patient peut :

a. Porter plainte devant les tribunaux
b. S'adresser à la CCI-AM (ex-CRCI)
c. Saisir le défenseur des droits
d. Saisir la commission des usagers de l'établissement

Réponses A, B, C, D : s'il s'estime victime d'un accident médical, le patient peut exercer différents recours en fonction de son objectif. S'il veut être indemnisé, il peut faire un recours devant la CCI-AM ou devant les tribunaux. S'il recherche à alerter par rapport à un problème de prise en charge ou un acte fautif d'un professionnel, il peut choisir de le signaler à la Commission des usagers de l'établissement ou au Défenseur des droits, voire d'engager une action en justice ou devant le conseil de l'ordre professionnel correspondant s'il pense qu'une sanction pénale ou déontologique est nécessaire. Pour opter pour la démarche la plus pertinente, il peut se faire aider et orienter par une association d'usagers.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Question 24

DROITS COLLECTIFS DES PATIENTS

Que deviennent les réclamations et les plaintes exprimées par les patients auprès d'un établissement de santé ?

a. Elles sont « Secret Défense »
b. Elles restent dans les tiroirs
c. Elles sont transmises aux représentants des usagers

Réponse C : dans tout établissement de santé, il existe une « commission des usagers » qui se réunit plusieurs fois par an pour examiner les plaintes et réclamations et vérifier qu'une réponse leur a été apportée.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

LEXIQUE

AME : Aide Médicale de l'Etat

ARS : Agence Régionale de Santé

CCI-AM (ex-CRCI) : Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux

CMU-C : Couverture Maladie Universelle Complémentaire

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CDU : Commission des usagers. Fin 2016, elles ont remplacé les CRUQ-PC (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge)

CSP : Code de la Santé Publique

CVS : Conseil de Vie Sociale

EIS : Espace Information Santé

EPHAD : Etablissement d'Hébergement pour Personne Agée Dépendante

FAM : Foyer d'Accueil Médicalisé