

# CHARTRE DES DROITS ET DEVOIRS DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



Clinique des Augustines

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux 10 informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.



La prise en charge repose sur une communication non violente et une écoute bienveillante. Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires (art. 433-3 et 222-8 du code pénal).



Les professionnels sont soucieux de garantir à chaque usager une prise en charge adaptée à ses besoins. L'usager respectera leur travail et les contraintes relatives à l'organisation des soins et à la vie en collectivité (horaires, temps dévolu à chacun, soins corporels, ...).



Le matériel mis à disposition dans le cadre de l'hospitalisation (fauteuil, déambulateur, ...) doit être restitué en bon état à la sortie. En cas de dégradation, la Clinique pourrait être susceptible de demander un dédommagement.



Un climat de calme et de silence est indispensable au confort et au rétablissement des patients. Afin de ne pas troubler le repos des malades, l'usager veillera à user avec discrétion de la radio, du téléviseur et du téléphone portable. L'intimité de chacun sera respectée. Chaque usager sera tolérant et compréhensif vis-à-vis des patients qui présentent des troubles du comportement ou sont désorientés. Les visiteurs feront preuve de discrétion pour ne pas gêner le fonctionnement des services et préserver le bien-être de chacun. Le respect des heures de visite et des règles d'hygiène élémentaires est essentiel. Les visites sont déconseillées aux jeunes enfants et se font sous la responsabilité d'un adulte.



La personne hospitalisée est co-actrice de sa santé (L 1111-4 CSP) « Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte-tenu des informations qu'il fournit les décisions concernant sa santé ». Il a donc une obligation :

- > de coopération en révélant tous les symptômes de l'affection et l'ensemble des informations nécessaires à l'établissement du diagnostic (exemple: antécédents familiaux et médicaux).
- > d'observance en suivant les conseils et prescriptions du médecin et les conseils thérapeutiques.



Toute personne hospitalisée doit respecter les règles édictées pour la sécurité et l'hygiène (cf. abécédaire du livret d'accueil). Il est strictement interdit de fumer, d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées à l'intérieur de l'établissement. La vie en commun nécessite le savoir-vivre de chacun. La clinique des Augustines s'engage à veiller au bon respect de cette charte et remercie les usagers pour leur coopération.

## Pour un séjour encore plus convivial. Qui dit droits dit devoirs !

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)  
Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.