

Charte des droits et des obligations des patients

I- Charte générale du patient

Premièrement : Principes généraux

- 1-** Toute personne a droit à la protection de sa santé dans les meilleures conditions possibles, sans discrimination en raison de sa religion, son sexe, sa couleur, son âge, ou de sa position socio- économique, en tenant compte de la spécificité de certaines catégories des patients dont l'état de santé nécessite une priorité de prise en charge conformément à la législation en vigueur à l'instar des cas d'urgences, les personnes handicapées, les personnes âgées, les enfants et les femmes enceintes.
- 2-** Les structures et établissements sanitaires sont ouverts à tous leurs usagers, et ce dans la limite de la législation et la réglementation en vigueur.
- 3-** Les structures et établissements sanitaires sont tenus de bien accueillir les patients et leurs accompagnants et de leur dispenser les meilleures prestations possibles dans le strict respect de leurs droits et libertés.
- 4-** Les structures et établissements sanitaires veillent à dispenser aux patients des soins curatifs et palliatifs.
- 5-** Lors de la prise en charge des cas d'urgences, les structures et établissements sanitaires accordent une priorité à la dispensation des prestations sanitaires, tout en réglant les questions d'ordre administratif et financier ultérieurement.
- 6-** Les structures et établissements sanitaires sont tenus de mettre à la disposition de leurs usagers, des panneaux d'information et d'orientation et les moyens leur permettant la communication de leurs suggestions en vue d'être étudiées et ils s'engagent à examiner leurs observations et réclamations et d'y répondre.

7- Les établissements sanitaires sont tenus de prendre les mesures adéquates afin de faciliter l'accès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite à leurs locaux et de bénéficier des prestations qu'ils fournissent dans les meilleures conditions possibles.

8- Tout patient est libre de choisir l'établissement sanitaire où il sera pris en charge, dans la limite des possibilités dont il dispose et tout en observant les dispositions spécifiques prévues par les différents régimes de prévoyance, de sécurité sociale et d'assurance maladie.

9- Le patient est tenu de respecter ses obligations à l'égard de l'établissement sanitaire et du personnel y exerçant et de se conformer aux lois et procédures en vigueur à cet effet.

Deuxièmement : Des droits du patient

I – Le respect de la dignité du patient

- Les professionnels de la santé veillent au respect de la dignité du patient.
- Les structures et établissements sanitaires veillent au respect de l'intimité du patient, des données et secrets relatifs à son dossier médical, de sa situation sociale et de la confidentialité de son courrier et de ses communications et de lui assurer les conditions de tranquillité, sans nuisance ni divulgation de sa présence, conformément aux dispositions législatives en vigueur.

II –Le droit à la santé

1- Le droit à la protection de la santé :

- Les structures et établissements sanitaires ainsi que les professionnels de la santé oeuvrent à assurer la protection sanitaire de la population dans le cadre du respect des droits fondamentaux de la personne humaine et la sécurité des malades qui recourent à leurs services.

- Les médecins ainsi que l'ensemble des professionnels de la santé veillent à mettre en œuvre tous les moyens et outils disponibles en vue de fournir les meilleurs services possibles et convenables à l'état de santé du patient.

2- Le droit aux soins :

- Le droit aux soins est un droit fondamental pour tout citoyen quelle que soit sa catégorie sociale et ce dans la limite des garanties prévues par la législation en vigueur.
- Tous les patients ont droit aux soins, à l'écoute et aux conseils du médecin, et ce avec le même dévouement et sans discrimination aucune.
- Chaque patient a droit de bénéficier des secours, de la protection sanitaire nécessaire et de soins de qualité, et ce en terme de prestations octroyées ou de bénéfice des découvertes les plus récentes en matière de sciences médicales dans ce domaine, conformément aux règles de l'éthique médicale.

A- Du suivi et de la continuité du traitement :

- Chaque patient a droit au suivi du traitement approprié à son état de santé, dans les meilleurs délais et conditions possibles et ce de façon continue.
- Les établissements sanitaires sont ouverts pour accueillir toutes les personnes dont l'état de santé requiert les prestations qui sont assurés, de jour comme de nuit, par leurs services d'urgences.
- Les structures et établissements sanitaires assurent la continuité de la prise en charge du patient. L'équipe soignante s'engage à assurer le suivi du traitement qu'elle a entamé, et ce tant que l'état de santé du patient le requiert.
- Les structures et établissements sanitaires garantissent l'admission du patient qui recourt à leurs services. A défaut, ils oeuvrent à assurer son admission dans un autre établissement sanitaire doté des moyens nécessaires à sa prise en charge.

- L'équipe soignante doit prendre en considération les risques encourus des activités préventives, curatives, d'exploration ou de diagnostic tout en veillant à réaliser les bénéfices escomptés du traitement.

B- Du refus du traitement et de la sortie de l'établissement sanitaire :

Le patient majeur, conscient et pouvant s'exprimer clairement, a le droit de refuser de bénéficier de toute prestation préventive ou curative qui lui est proposé dans établissement hospitalier public ou privé.

- Le personnel de l'établissement hospitalier doit respecter l'envie du patient et ne pas dépasser son choix de continuer ou non le traitement, à moins que son état de santé ne constitue une menace pour lui-même, pour autrui ou pour la santé publique.
- Le patient majeur a droit, à ses risques et périls, de quitter l'établissement sanitaire et de ne pas subir ou continuer le traitement prescrit, et ce, en tenant compte des exceptions prévues par la loi.

III- Le droit à l'information

- Dès son arrivée dans l'établissement, chaque patient hospitalisé a le droit de recevoir un imprimé contenant toutes les informations qui lui seront utiles tout au long de son séjour. Les patients hospitalisés doivent être informés également des noms des médecins traitants et des personnes chargées de leur procurer les soins.
- Le médecin doit communiquer au patient, en termes simples et intelligibles, les informations relatives à sa maladie, au processus du traitement et à l'évolution de son état de santé, et ce en tenant compte, lors du traitement, de la difficulté de compréhension et de communication qui caractérise certaines catégories de patients (les enfants, les malades mentaux, les personnes âgées).

L'information est communiquée :

- lors de la consultation ou au cours d'une séance particulière destinée à cet effet,
- au cours du séjour au sein de l'établissement sanitaire,

- lors de la sortie de l'établissement sanitaire, et ce afin de lui inciter à continuer le traitement, à appliquer les mesures préventives et éviter les complications susceptibles d'aggraver son état de santé.

Le patient a droit d'être informé de ce qui suit :

- des différentes explorations et soins proposés et les activités préventives nécessaires,
- des bénéfices de la démarche thérapeutique proposée et son coût estimatif préalablement,
- du degré d'urgence des activités thérapeutiques proposées pour son état,
- des résultats prévisibles du traitement proposé,
- des substituts thérapeutiques possibles,
- des résultats prévisibles en cas de refus de traitement,
- des raisons de son transfert d'un établissement sanitaire à un autre.

Le médecin peut être dispensé de l'obligation d'informer le patient dans les situations d'urgence, dans le cas où le patient refuse de s'informer ou lorsque son intérêt l'exige.

Le dossier médical doit mentionner que le patient est informé de toutes les données et renseignements nécessaires susvisés.

IV- Le consentement du patient

- Il faut avoir le consentement libre et éclairé du patient à bénéficier des soins et ce de manière préalable, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

- Le consentement pour bénéficier des soins est un droit qui relève du patient ou de son tuteur légal, lorsqu'il est incapable ou jouissant d'une capacité limitée.
- Avant d'effectuer un essai clinique sur une personne, il faut obtenir préalablement son consentement écrit, et ce après son information de la finalité de l'essai, de la modalité de son déroulement et de sa durée ainsi que des effets indésirables qui peuvent en résulter.
- La non obtention du consentement est envisageable dans les cas suivants :
 - cas d'urgence visant à sauver la vie de la personne incapable ou jouissant d'une capacité limitée.
 - cas d'urgence nécessitant l'intervention rapide pour garantir la sécurité du patient et dans lesquels il est impossible d'obtenir son consentement.

V- La préservation du secret médical et des données à caractère personnel

- Le secret médical est la propriété du patient, il ne doit être divulgué à une tierce personne que sur autorisation du patient ou dans les cas prévus par la loi.
- Le médecin traitant est tenu d'éclairer le patient par les informations ayant trait à son état de santé et de ne pas prétendre à l'obligation du secret médical, sauf dans les conditions prévues par le code de déontologie médicale.
- Sauf interdiction préalable édictée par le patient, il est envisageable d'informer la famille, les proches ou une personne de confiance désignée par le patient lui-même, d'un éventuel déclin de son état de santé.

Troisièmement : Des obligations du patient

Le patient et, le cas échéant, les accompagnants sont tenus de se conformer aux obligations suivantes:

- Le respect de l'indépendance du médecin quant à l'appréciation et à la décision du traitement approprié à son état de santé,
- L'acceptation des méthodes de prévention et du traitement et des moyens décidés à cet effet,
- L'observation des recommandations de l'équipe soignante et d'effectuer, dans les délais prévus, des examens et des explorations exigés ainsi que le respect des prescriptions médicamenteuses ou autres qui lui sont proposées,
- Le respect des règles d'hygiène recommandées par l'établissement sanitaire et à une stricte propreté personnelle,
- Le strict respect des exigences du règlement intérieur de l'établissement sanitaire, y compris l'abstention de fumer au sein de ses locaux,
- Le respect des mesures prises par l'administration au sein des établissements sanitaires et la conformité à l'ordre établi,
- Le respect des professionnels de la santé et la jouissance des bonnes mœurs,
- La préservation des locaux, équipements et autres biens de l'établissement sanitaire,...
- Le respect des conditions d'admission, de séjour et de sortie des structures et établissements sanitaires,
- La présentation des documents administratifs et des documents personnels exigés (carte d'identité nationale, carte de soins en vigueur et tout autre document exigé par les procédures de prise en charge du malade à l'établissement sanitaire).

- La signature, en cas de refus de traitement ou de séjour à l'établissement sanitaire par le patient majeur et jouissant de sa capacité juridique entière ou le tuteur légal du patient incapable ou ayant une capacité limitée, d'un document tenu à cet effet, et ce pour dégager la responsabilité de l'établissement concerné.
- Le règlement des frais de soins ou la présentation préalable d'une attestation de prise en charge délivrée par l'établissement d'assurance maladie ou de prévoyance sociale dans lequel il est affilié.

II- Complément à la charte

Ce complément concerne les obligations complémentaires que s'imposent les sociétés du groupe SMEDI et notamment nos sociétés SMEDI CARE, SMEDI NURSING pour les malades dont la gestion du parcours de soins leur est confiée.

- SMEDI assiste le patient dans son choix des structures hospitalières qui garantissent la qualité des traitements, des soins, de l'accueil et qui sont attentifs au soulagement de la douleur et au respect de la charte hospitalière des patients.^[L]_[SEP]
- L'information donnée au patient par tous ses interlocuteurs de l'équipe SMEDI est accessible et loyale,
- Pour son hospitalisation, SMEDI s'assure que
 - Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.^[L]_[SEP]
 - qu'un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.^[L]_[SEP]
 - que les patients qu'elle accompagne ne participent pas à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.^[L]_[SEP]
 - Le patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.^[L]_[SEP]
- A toute les étapes et phases de la prise en charge et du parcours médical,

- La personne accompagnée ou hospitalisée, est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.^[1]_[SEP]
- Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hébergé ou pris en charge ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.^[1]_[SEP]
- Le patient a accès aux informations contenues dans son dossier, notamment d'ordre médical, par l'intermédiaire d'un praticien qu'il choisit librement et par l'intermédiaire du médecin conseil ou coordinateur de SMEDI.^[1]_[SEP]
- Le patient accueilli et accompagné exprime ses observations sur les soins et l'accueil et dispose du droit de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subi.

Version 1 : 2 janvier 2014
Dernière Mise à jour : 04 juin 2021