



MES

DROITS

EN

SANTÉ

Centre  
Jean PERRIN

unicancer Clermont Auvergne Métropole

# DROITS ET INFORMATION DU PATIENT

## SOMMAIRE

Charte de la personne hospitalisée **p.2**

Constitution de votre dossier médical **p.3**

Information sur votre état de santé **p.4**

Accès au dossier médical **p.6**

Utilisation des données **p.7**

Examen des plaintes et réclamations **p.9**



# LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

## Principes généraux\*

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

- 1** 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.
- 2** 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 oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3** **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.
- 4** 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.
- 5** **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche sur la personne humaine, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépitage.
- 6** Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche sur la personne humaine** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques pré-visibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7** 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.
- 8** **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9** 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.
- 10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé** la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11** 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.

Le document intégral de la charte est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)



## LA CONSTITUTION DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation feront l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement informatique. Toutes les données ainsi recueillies restent strictement confidentielles dans le respect de la réglementation en vigueur, notamment le Règlement (UE) n° 2016/679 relatif à la protection des données personnelles (RGPD) et la Loi n° 78-17 dite « Loi Informatique et Libertés » modifiée.\*

**Vous pouvez avoir accès à l'ensemble de vos données médicales en formulant une demande écrite à la direction du Centre Jean PERRIN.**

**Direction Générale**  
Centre Jean PERRIN  
58 rue Montalembert  
63011 Clermont-Ferrand

\* Articles 26, 34 et 40 de la Loi n° 78-17 dite « Loi Informatique et Libertés » modifiée; Article 15 du RGPD; loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 modifiée, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé; décret n° 2002-637 du 29 avril 2002 modifié, relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé; décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006 modifié, relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel et modifiant le code de la santé publique; décret n° 2018-137 du 26 février 2018 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

# INFORMATION SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Selon le code de déontologie médicale, "le médecin doit à la personne qu'il examine qu'il soigne ou qu'il conseille, une information loyale, claire et appropriée sur son état, les investigations et les soins qu'il lui propose. Tout au long de la maladie, il tient compte de la personnalité du patient dans ses explications et veille à leur compréhension."

Le but de cette information est de vous donner une idée aussi précise que possible de votre maladie et du projet thérapeutique qui vous est proposé afin d'obtenir votre consentement éclairé, gage de confiance et d'adhésion au traitement et garant d'une prise en charge optimale. Les risques inhérents à toute investigation ou intervention de soins ou chirurgicale doivent aussi vous être clairement exposés.

Les **droits** dont vous disposez conditionnent aussi un certain nombre de **devoirs**.

Ils concernent notamment :

- les consignes **d'hygiène**,
- le droit à la **discrétion des visites** pour les patients avec lesquels vous partagez votre chambre,
- le respect de l'**interdiction de fumer** dans l'établissement
- la **restriction d'utilisation des téléphones portables**

## Le rôle du médecin

Le médecin cherche à fournir une information adaptée à la personnalité et à l'état d'esprit de chaque patient vis-à-vis de sa maladie. L'information est donnée oralement dans un premier temps par les médecins et peut être complétée par des documents écrits d'ordre plus général qui peuvent vous être remis pour vous permettre de vous y reporter autant de fois que vous le souhaitez.

Les médecins sont des professionnels dont le rôle est de vous transmettre les connaissances scientifiques et médicales qui vous concernent afin de vous permettre d'apprécier au mieux votre situation et de prendre votre décision. Lorsque ces connaissances sont d'ordre statistique, elles doivent être adaptées et mises en perspective par rapport à votre situation individuelle.

Enfin, il est très important que les informations et explications soient bien comprises. Vous ne devez pas hésiter à poser toutes les questions qui vous semblent utiles, si besoin au moyen d'une liste écrite préétablie avant la consultation. Vous devez exclusivement demander les compléments d'information que vous souhaitez aux équipes médicales : médecins et infirmières qui travaillent ensemble.



## Qualité de l'information

Au Centre Jean PERRIN, la qualité de l'information est souhaitée par les équipes et la Direction qui ont préconisé des mesures dans ce but : les médecins doivent tracer dans le dossier médical les informations qui vous sont données au fur et à mesure de votre prise en charge. Ceci permet une cohérence et une bonne traçabilité des informations qui vous concernent entre les différents médecins ou services qui sont susceptibles de vous prendre en charge.

Les médecins généralistes ou spécialistes indiqués par vous sont systématiquement tenus au courant par courrier à l'issue de chaque consultation, traitement ou hospitalisation. Un courrier de sortie d'hospitalisation qui vous est remis en main propre le jour de votre sortie, afin que tous les professionnels de santé susceptible de vous prendre en charge à domicile puissent être informés en temps réel.

Si vous estimez avoir été insuffisamment informé, vous pouvez solliciter une nouvelle consultation auprès du médecin qui vous a pris en charge. En cas de difficulté, vous pouvez demander à rencontrer le chef de service ou adresser un courrier à la Direction.

## Information en cas de dommages liés aux soins

Selon l'article L.1142-4 toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins ou ses ayants droit si la personne est décédée, ou, le cas échéant son représentant légal, doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage.

L'annonce se fait lors d'un rendez-vous organisé par le médecin senior responsable de votre prise en charge. Il s'agit d'une démarche indispensable pour maintenir la relation de confiance et le dialogue.

Lors de la consultation vous pourrez être accompagné de la personne de votre choix, cet accompagnement est même souhaitable pour que toutes les questions soient posées. Ce temps d'échange a pour but de vous expliquer les causes et les conséquences du dommage et de décider d'un plan de soins et de suivi ainsi que tous les soutiens pouvant s'avérer nécessaires. L'ensemble des éléments de cet entretien seront tracés dans le dossier médical..



# ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, et le décret du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé, stipulent que vous pouvez avoir un accès direct à votre dossier médical soit en le consultant sur place, soit en demandant des photocopies des pièces du dossier.

Dans tous les cas, **vous devez faire une demande écrite pour avoir accès à votre dossier**. Si vous êtes en cours d'hospitalisation, un formulaire est disponible dans les services. En dehors de l'hospitalisation, il vous faudra transmettre votre demande écrite à la direction du Centre en joignant une photocopie de votre pièce d'identité.

Dans le cas où **vous choisissez de consulter votre dossier sur place**, vous devrez préalablement contacter le service des archives médicales (04 73 27 84 55) pour prendre rendez-vous. Si vous le souhaitez, un médecin de l'établissement pourra être présent, sinon la présence d'un agent du Centre est de toute façon obligatoire. Vous pourrez repartir avec des copies payantes du dossier.

Dans le cas où **vous ne voulez que des photocopies du dossier**, nous vous adresserons ces pièces en recommandé, dans un délai de huit jours si les informations datent de moins de cinq ans, dans un délai de deux mois si les informations ont plus de cinq ans (après réception de la demande complète). Suivant la réglementation, les frais seront à votre charge.

**Concernant les patients sous tutelle** (et non sous curatelle), le tuteur peut avoir accès au dossier médical selon les mêmes modalités que citées précédemment. Il doit en plus justifier du jugement de tutelle et motiver sa demande. Selon les cas, le juge des tutelles concerné pourra être consulté. S'agissant des patients sous curatelle, le curateur n'a pas accès au dossier médical.

**Quant aux mineurs**, les détenteurs de l'autorité parentale ont accès au dossier médical sous réserve de l'autorisation de l'enfant. Le mineur peut également désigner un médecin comme intermédiaire. Les ayants droits peuvent accéder aux informations concernant le défunt dans la mesure où ces données ont nécessaires pour connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits, et sauf volonté contraire exprimée par la personne décédée.



# UTILISATION DES DONNÉES PERSONNELLES

Vos données administratives et médicales collectées et générées lors de votre prise en charge ou de votre suivi, ainsi que vos échantillons biologiques (ou prélèvements réalisés) à des fins diagnostiques, de surveillance ou de traitement de votre affection, constituent vos données personnelles.

Dans le cadre de ses missions de soins, de recherche et d'enseignement, le Centre Jean PERRIN participe légitimement à des recherches scientifiques dans un but d'amélioration de la prévention, du dépistage et du soin, dans l'intérêt public dans le domaine de la santé.

En conséquence, vos données personnelles peuvent être utilisés pour mener des recherches sur le cancer avec des objectifs de santé, d'études épidémiologiques, de description de stratégies thérapeutiques, d'évaluation médico-économiques, pour améliorer l'accès aux thérapies et à des fins d'enseignement.

Pour vous permettre de connaître pour quels autres projets menés dans le domaine de la santé vos données sont utilisées, UNICANCER met à votre disposition un site internet d'information.

[www.mesdonnees.unicancer.fr](http://www.mesdonnees.unicancer.fr)

## Protection des données personnelles

En tant que responsable du traitement de vos données, le Centre Jean PERRIN s'engage à prendre les mesures nécessaires pour garantir leur sécurité et leur confidentialité. Le traitement de vos données repose sur l'intérêt du Centre Jean PERRIN à mieux comprendre les mécanismes des cancers afin de mieux les prévenir et mieux les soigner.

L'accès à vos informations est réservé à l'équipe médicale vous prenant en charge. L'accès à vos données, dans le cadre de recherches, est autorisé aux personnes mandatées par le Centre Jean PERRIN et habilitées en raison de leurs fonctions. Ces personnes sont tenues à une obligation de confidentialité.

Vos données personnelles seront utilisées dans le respect de la réglementation en vigueur\*. Les échantillons biologiques ne pourront être cédés à titre commercial, ni donner lieu à une rémunération à votre bénéfice.\*\* Si vous donnez votre accord pour les recherches sur vos échantillons, ceux-ci seront conservés pour une durée minimale de 10 ans et tant que l'échantillon conservera un intérêt pour la recherche dans le domaine de l'oncologie.

**Vos données sont systématiquement pseudonymisées** en amont de leur utilisation par toutes autres personnes que l'équipe médicale vous prenant en charge. Après pseudonymisation, vos données personnelles peuvent être transmises aux partenaires industriels, hospitaliers et académiques du Centre Jean PERRIN, ainsi qu'à certaines autorités publiques.

Vos données peuvent également être transférées en dehors de la France, y compris vers des pays non-européens. Le Centre Jean PERRIN s'assure systématiquement, que tout tiers ayant accès aux informations vous concernant, présente des garanties suffisantes préalablement au partage de vos informations. En garantissant préalablement votre anonymat, les résultats des futures recherches peuvent également être communiqués à la communauté scientifique lors de séminaires, de congrès ou publiés dans la presse scientifique.

\* Règlement (UE) n°2016/679 relatif à la protection des données personnelles (RGPD) et la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés » modifiée.

\*\*Articles 16-1 et 16-6 du Code Civil.





## Concernant vos droits

Vous pouvez demander à avoir accès, à obtenir une copie, à faire rectifier, à faire procéder à l'effacement, à vous opposer et/ou à la limitation du traitement de vos données personnelles.

Vous pouvez faire valoir vos droits à tout moment sans avoir à vous justifier ni sans que cela n'ait de conséquence sur la suite et la qualité de votre prise en charge. Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant au délégué à la protection des données du Centre en envoyant une lettre recommandée datée et signée avec une copie d'un justificatif d'identité valide :

**Centre Jean PERRIN**  
Mme Catherine ABRIAL  
58 rue Montalembert  
63011 Clermont-Ferrand Cedex 1  
par e-mail : dpo@clermont.unicancer.fr

Si malgré l'engagement du Centre Jean PERRIN à respecter vos droits et à protéger les données vous concernant, vous restez insatisfait, il vous serait également possible d'effectuer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez également accéder à l'ensemble de vos données médicales\*\*\*. Ces droits s'exercent auprès du médecin qui vous suit dans le cadre votre prise en charge.

## Recueil de la non-opposition

En l'absence d'opposition écrite de votre part au Délégué à la Protection des Données, les données ou les prélèvements collectés dans le cadre de votre prise en charge, pourront être utilisés pour des recherches ultérieures ou à des fins d'enseignement.

## Conservation de vos données

Le Centre Jean PERRIN conservera vos données, utilisées dans le cadre de recherches, tant qu'elles présenteront un intérêt pour la recherche contre le cancer.

## Vous pouvez changer d'avis

Quelle que soit votre décision, vous pourrez revenir sur celle-ci. Vous pouvez à tout moment décider de retirer votre autorisation à l'utilisation de vos données médicales\*\*\*\*. Vous n'avez pas à en indiquer les raisons. Cette décision serait sans conséquence sur les relations que vous avez avec l'équipe soignante. Il vous suffit de vous adresser au délégué à la protection des données du Centre Jean PERRIN en envoyant une lettre recommandée datée et signée avec une copie d'un justificatif d'identité.



\*\*\* En application des dispositions de l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique.

\*\*\*\* Article 1111-4 de la LOI n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé



## EXAMEN DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Décret n°2005-213 du 2 mars 2005

Les courriers de plaintes et de réclamations sont à adresser en priorité à la Direction qui répondra dans les plus brefs délais après avoir avisé les personnes concernées et recueilli les informations nécessaires.

Des réclamations orales peuvent également être recueillies par les équipes soignantes, elle seront répertoriées et tracées. Si vous le souhaitez, vous pouvez également aller faire part de vos réclamations aux représentants des usagers lors de leurs permanences au Centre Jean PERRIN.

Il est également possible de faire appel à un médiateur au sein du Centre.

### Les médiateurs sont :

**Au niveau médical :** le Dr. Philippe KAUFFMANN (suppléante : Dr. Aurélie BELLIERE)

**Au niveau soignant :** Mme. Marie-Agnès BOURG (suppléant : M. Alain MAUBERT)

Toutes les plaintes et réclamations sont ensuite présentées à la Commission des Usagers (CDU) où siègent des représentants des usagers et font l'objet d'une analyse pour mettre en place les actions correctives nécessaires.



Ce livret a pour but de vous apporter une meilleure connaissance de vos droits au sein de notre établissement.



Pour en savoir plus sur vos droits n'hésitez pas à aller sur le site :

[www.cancer-mes-droits.fr](http://www.cancer-mes-droits.fr)

ou télécharger l'application

« **cancer mes droits** »

MES  
**DROITS**  
EN SANTÉ

Centre de lutte contre le cancer Jean PERRIN

58 rue Montalembert  
63011 Clermont-Ferrand CEDEX 1

[www.cjp.fr](http://www.cjp.fr) | 04 73 27 80 80



unicancer Clermont Auvergne Métropole