



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir  
4 Place Coimbra, Avenue de Pérouse  
13090 Aix-en-Provence  
[www.ufc-aix.com](http://www.ufc-aix.com) – [aixenprovence@ufc-quechoisir.org](mailto:aixenprovence@ufc-quechoisir.org)

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

## **LES DROITS DES MALADES ET LA LOI DU 4 MARS 2002**

Novembre 2007

**La loi du 4 mars 2002, dite "Loi Kouchner", s'est donnée comme objectif d'améliorer la qualité du système de santé et de mieux indemniser les risques sanitaires.**

---

### **Rappel ou institution de nouveaux droits du patient ou de l'utilisateur**

---

**-Droit du patient à l'information :**

Droit de connaître son état de santé, l'évolution possible de sa pathologie, les traitements et actions de prévention proposés, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, leurs risques normalement prévisibles, les autres solutions possibles...

**-Droit à l'accès direct à son dossier médical :**

Que le dossier soit détenu par un médecin ou un établissement de santé (hôpital ou clinique), toute personne peut se faire communiquer directement son dossier médical sans l'intermédiaire d'un médecin, comme c'était le cas jusqu'à présent.

La demande doit être faite par Lettre Recommandée avec AR au médecin ou à l'établissement qui détient le dossier. La communication du dossier doit être faite dans les huit jours maximum, ou les deux mois si les informations médicales datent de plus de cinq ans. Le dossier est envoyé aux frais du patient, mais la consultation peut aussi avoir lieu sur place et des copies peuvent être faites aux frais du patient.

**-Droit au respect de la vie privée et au secret des informations concernant le patient :**

Les professionnels de santé ont une obligation de secret portant sur l'ensemble des informations relatives au patient, mais certaines exceptions sont possibles pour assurer une bonne prise en charge du patient, ou pour informer ses proches.

**-Droit au respect de la dignité du patient :**

Respect de la dignité à tout moment : lors de l'annonce du diagnostic, des soins...mais aussi lors de l'accès aux soins palliatifs ( tout doit être mis en œuvre pour soulager la douleur du malade et "assurer à chacun une vie digne jusqu'à la mort")...

**-Droit à la non discrimination dans l'accès aux soins.**

(...)

---

### **Vers une démocratisation du système de santé**

---

**-Les Commissions de relations avec les usagers remplacent les anciennes commissions de conciliation au sein des établissements de santé :** ces commissions sont informées de l'ensemble des plaintes et réclamations formées par les usagers contre l'établissement et doivent veiller au respect des droits de l'utilisateur et à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades.

**-Rôle accru pour les associations d'utilisateurs du système de santé :**

Après avoir été agréées, ces associations ont une place privilégiée dans le fonctionnement des établissements de santé et peuvent mieux défendre les droits des patients en siégeant notamment dans les commissions de conciliation et, éventuellement, dans les Conseils d'administration des cliniques et hôpitaux.

---

## Assurance et santé

---

### **-Accès des personnes malades à l'assurance emprunteur :**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007 a été mise en place la convention AREAS permettant de « s'assurer et d'emprunter avec un risque aggravé de santé ». Elle pallie les lacunes de la convention Berlorgey, instituant un dispositif qui facilite l'accès à l'emprunt pour les personnes en mauvais état de santé ou handicapées et qui éprouvent souvent de grandes difficultés à trouver un assureur acceptant de rembourser les échéances à leur place en cas de décès ou d'invalidité ( absence de questionnaire médical pour la souscription de certaines assurances et pour certains types de crédit, mise en place d'un dispositif spécifique d'assurance en matière de crédit immobilier...).

**-Obligation de souscrire une assurance pour les professionnels et établissements de santé, et obligation d'assurer pour les compagnies d'assurances (avant le 1<sup>er</sup> janvier 2004).**

---

## Quels sont les principes de responsabilité et comment obtenir réparation en cas de dommages médicaux ?

---

### ➤ **Le principe :**

Les professionnels et les établissements de santé ne peuvent voir leur responsabilité engagée que lorsqu'ils ont commis une faute.

### **Il existe deux exceptions à ce principe :**

1- en cas de défaut d'un "produit de santé" (médicament, matériel médical...), la victime doit seulement prouver son dommage et la responsabilité du fabricant ou du fournisseur sera automatiquement engagée.

2- en cas d'infection nosocomiale (infection contractée à l'hôpital ou en clinique), la victime doit juste prouver le lien entre son dommage et le séjour dans l'établissement de soins. Celui-ci sera tenu responsable de l'infection, sauf s'il prouve qu'elle est due à une cause étrangère (par exemple, le patient était déjà porteur du virus avant son entrée dans l'établissement).

**Attention !** en cas d'infection nosocomiale contractée dans le cabinet d'un médecin, la responsabilité de celui-ci ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée.

➤ **Possibilité d'être indemnisé en dehors de toute faute médicale** : c'est ce que l'on appelle l'indemnisation des accidents médicaux résultant d'un aléa thérapeutique.

- Pour bénéficier de ce type d'indemnisation :

1. il doit s'agir d'un accident médical (pas de faute du praticien) lors d'un acte de prévention, de diagnostic ou de soin.
2. le dommage doit avoir eu pour le patient des conséquences anormales au regard de son état de santé.
3. le préjudice doit avoir un caractère suffisamment grave.

- Comment obtenir réparation :

Il existe plusieurs types de démarches possibles :

1- engager une procédure classique devant les tribunaux.

2- saisir la "Commission Régionale de Conciliation et d'indemnisation" chargée de faciliter le règlement amiable des litiges entre professionnels et usagers du système de santé. La saisie de cette commission peut se faire en parallèle à une procédure judiciaire classique.

La commission va alors rechercher s'il y a une responsabilité dans la survenance du dommage et si cette responsabilité est la cause unique du dommage. Pour cela, la commission pourra désigner un expert choisi sur la liste nationale des experts médicaux, et les frais d'expertise seront pris en charge par l'Office national d'indemnisation.

Sur cette base, la commission va rendre un avis dans les six mois de sa saisine. Dès lors :

- soit le dommage engage la responsabilité d'un professionnel de santé (médecin ou établissement de soins) et c'est son assureur qui devra alors faire une offre d'indemnisation au patient dans les quatre mois.

- soit le dommage n'a pas d'origine fautive et une offre d'indemnisation doit être faite dans les quatre mois par l'Office national d'indemnisation.

La victime peut alors soit accepter l'offre (le paiement interviendra dans le mois), soit la refuser et agir en justice.

Désormais, le délai pour agir en justice est porté à 10 ans.

Pour plus d'informations, ou pour être aidé dans vos démarches afin d'obtenir réparation d'un préjudice, n'hésitez pas à venir nous consulter.

➤ **ADRESSES UTILES :**

**- Association des usagers de l'hôpital et des soins médicaux :**

172, rue Cardinet 75017 Paris

Tel : 01.44.85.91.80

**- Association pour le développement des soins palliatifs :**

44, rue Blanche 75009 Paris

Tel : 01.45.26.58.58

**- Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) :**

64, rue de Varenne 75007 Paris

Tel : 01.42.75.79.99

**- UFC QUE CHOISIR :**

**MARSEILLE**

9 Rue Dragon

13006 Marseille

Tel: 04.91.90.05.52 - Fax: 04.91.90.33.88

**MARTIGUES**

26 rue des tours 13500 Martigues

Tel. 04.42.81.10.21 Fax. 04.42.07.16.93

**SALON DE PROVENCE**

107 Rue de Bucarest BP 260

13666 Salon de Provence cedex

Tel. 04.90.42.19.80 Fax. 04.90.45.04.54