

CENTRE
hospitalier



Agglomération de Nevers

Guide : Droit des patients

Edition du 31 Mars 2025
CHAN-DI-CRU-004



chan.affaires.generales@ght58.fr

www.ghtnievre.fr

SOMMAIRE

1. Le droit à l'accès aux soins

3

- 1.1 L'interdiction d'être discriminé
- 1.2 La continuité des soins
- 1.3 Le choix du médecin
- 1.4 L'information sur les tarifs
- 1.5 Les soins pour les personnes en situation de handicap

2. Le droit à l'information

6

- 2.1 L'information
- 2.2 La personne de confiance
- 2.3 L'accès au dossier médical
- 2.4 Le recours à un interprète
- 2.5 Le droit de solliciter plusieurs avis

3. Le consentement

9

- 3.1 Le refus de soins
- 3.2 Le consentement
- 3.3 La liberté d'aller et venir
- 3.4 Hémovigilance et transfusion
- 3.5 La recherche clinique

4. Le droit au respect de la vie privée

12

- 4.1 La dignité
- 4.2 La vie privée
- 4.3 Le secret médical
- 4.4 Protection des données personnelles

5. Le droit au respect

15

- 5.1 L'information
- 5.2 Le consentement
- 5.3 L'accès au dossier médical

6. Les droits en fin de vie

17

- 6.1 Les directives anticipées
- 6.2 Les soins palliatifs
- 6.3 Le don d'organes
- 6.4 Le don de corps à la science

7. Le droit à la qualité des soins

20

- 7.1 Recueillir la satisfaction
- 7.2 La prise en charge de la douleur
- 7.3 Le bon usage des médicaments
- 7.4 La bientraitance

8. Le droit d'être représenté

22

- 8.1 Les Représentants des Usagers
- 8.2 La Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA)
- 8.3 Le Défenseur des Droits

9. Le droit d'exprimer ses griefs

24

- 9.1 Le droit d'être entendu
- 9.2 La résolution amiable des litiges
- 9.3 Le droit d'agir en justice

1 Le droit à l'accès aux soins

1.1 L'interdiction d'être discriminé

Article L.1110-3 du Code de la santé publique.

« Aucune personne ne peut faire l'objet de discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins »

Une discrimination est une distinction opérée entre les personnes pour des raisons **non fondées (origine, sexe, lieu de résidence, handicap, opinions politiques, orientation sexuelle, situation économique, ...)**

Toute personne a, compte tenu de **son état de santé** et de **l'urgence** des interventions que celui-ci requiert, **le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés.**

1.2 La continuité des soins

Article L.1110-3 du Code de la santé publique.

Le professionnel médical peut **refuser de dispenser des soins** à un patient pour **des raisons personnelles** (ex : actes contraires à ses convictions) ou **professionnelles** (ex : manque de place) **ou éthiques.**

Cette faculté ne doit pas s'apparenter à **une discrimination**, c'est **la clause de conscience du professionnel.**

Cette possibilité n'est envisageable que sous **certaines conditions strictement définies.**

Le professionnel médical a l'**obligation d'informer sans délai le patient** de son refus et de **le rediriger vers un confrère afin d'assurer la continuité des soins.**

1 Le droit à l'accès aux soins

1.3 Le libre choix du médecin

Article 6 du Code de déontologie médicale et Article L.1110-8 du Code de la santé publique.

Le patient a le droit de choisir librement le praticien et l'établissement de santé qui le prendra en charge, hors situation d'urgence.

Ce choix peut être conditionné par **l'emplacement géographique, les habitudes du patient, la renommée ou les honoraires du praticien.**

Le patient peut également choisir le mode de sa prise en charge en lien avec le praticien, à savoir **sous forme ambulatoire ou à domicile**, en particulier lorsqu'il relève **des soins palliatifs.**

Le professionnel de santé doit respecter ce droit du patient, il doit même **veiller à ce que ce droit soit respecté.**

Le patient peut demander le changement du praticien qui le suit **ou le transfert vers un autre établissement de santé**, en cas de **rupture du lien de confiance** entre lui et le praticien.

1.4 L'information sur les tarifs

Article L.1111-3 du Code de la santé publique

Vous pouvez consulter **au Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers un professionnel médical exerçant une partie de son activité dans le cadre du secteur privé.** Dans ce cas, **le patient doit être informé** qu'il est pris en charge dans **le cadre du secteur privé.**

Le montant des honoraires ou la fourchette des tarifs pratiqués, ainsi que le tarif de remboursement par l'Assurance Maladie, **doivent être affichés de manière visible et claire.**



1 Le droit à l'accès aux soins

1.5 Les soins pour les personnes en situation de handicap

Le Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers est signataire de la Charte Romain Jacob et engagé en faveur du handicap.

Qu'il s'agisse d'un handicap sensoriel, moteur, de troubles du neuro-développement, ou d'une maladie neurodégénérative, la situation de handicap peut devenir un obstacle à l'accès aux soins dans les établissements de santé.

Le parcours et la prise en soins peuvent nécessiter des adaptations afin de permettre un égal accès à la santé.

Le référent handicap du parcours du patient est alors une personne ressource qui facilitera les conditions de sa venue à l'hôpital.

Vous pouvez contacter ce référent à l'adresse suivante :

chan.referent.handicap@ght58.fr.



2 Le droit à l'information

2.1 L'information

Article 35 du Code de déontologie médicale
Article L.1111-2 du Code de la santé publique

Le patient a le droit d'être informé sur son état de santé, **sur les traitements, leurs conséquences et les risques éventuels.**

Le médecin **doit informer le patient de manière claire, loyale et appropriée** pour qu'il puisse **accepter ou refuser** les soins.

L'information est délivrée au cours **d'un entretien individuel** et peut être complétée par **un support écrit.**

Le patient a aussi le droit, s'il le souhaite, **d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic**, sauf si **des tiers sont exposés à un risque de transmission.**



2.2 La personne de confiance

Article L.1111-6 du Code de la santé publique

Tout patient majeur peut désigner **une personne de confiance.** Lors de toute **hospitalisation**, il est proposé au patient de faire **une telle désignation.**

La personne de confiance a un **rôle d'accompagnement.** Si le patient le souhaite, elle peut assister **aux consultations médicales avec lui.**

La personne de confiance a également un rôle **de témoignage.** Quand le patient est **inconscient**, elle reçoit en **priorité l'information et témoigne de la volonté du patient** dans de telles circonstances.

2 Le droit à l'information

2.3 L'accès au dossier médical

Articles L.111-7 et R.111-1 et suivants du Code de la santé publique

Le patient a le droit d'accéder à **l'ensemble des informations** concernant sa **santé détenues** par l'établissement de santé.

La demande de dossier médical peut être adressée, par le biais du formulaire présent sur **le site internet de l'établissement** :

- À l'adresse mail suivante : chan.usagers@ght58.fr
- Par courrier postal

L'établissement de santé doit délivrer le dossier médical dans **un délai de 8 jours ou de 2 mois** quand les informations médicales **datent de plus de 5 ans**.

Dans tous les cas, **un délai de réflexion de 48h** est imposé par la loi au patient. **Le dossier médical** peut être **consulté gratuitement par le patient sur place**, ou une copie peut lui être envoyée à ses frais.

Le patient peut consulter **les informations directement** ou **désigner un médecin** comme intermédiaire.

2.4 Le recours à un interprète

Article D.1110-6 du Code de la santé publique



Français : Les patients qui **ne parlent pas français** peuvent avoir recours à un interprète.



Anglais : Patients who do **not speak French** are entitled to **an interpreter**.



Allemand : Patienten, **die kein Französisch sprechen**, haben das Recht auf einen **Dolmetscher**.



Espagnol : Los pacientes que **no hablan francés** tienen derecho a un **intérprete**.

2 Le droit à l'information

2.5 Le droit de solliciter plusieurs avis

Pour vous **rassurer sur les interventions** ou **les traitements** qui vous sont proposés, vous pouvez ressentir le besoin de solliciter **un deuxième avis médical**.

Vous avez **le droit** de consulter **un autre professionnel de santé** afin de conforter la **prise en charge** proposée par votre médecin.

Cette demande n'a pas à être justifiée.



3 Le consentement

3.1 Le refus de soins

Article L.1111-4 du Code de la santé publique

Le patient a **le droit de refuser les soins** qui lui sont proposés.

Le médecin devra alors informer le patient sur **les conséquences** de ce choix et de **leur gravité**, mais il doit **respecter la volonté du patient**.

Si l'absence de traitement met la vie du patient en danger, celui-ci devra **réitérer** sa décision dans **un délai raisonnable**.

Le patient souhaitant **maintenir son refus de soins** devra remplir un **formulaire** actant son choix (**CHAN-EN-DPP-010**) avec **le professionnel médical**.

3.2 Le consentement

Article L. 111-4 du Code de la santé publique

Le patient est acteur de sa santé.

Il prend **les décisions avec le professionnel de santé**. **Aucun acte de soins ou traitement** ne peut être pratiqué sans **le consentement libre et éclairé** du patient.

Le consentement doit être **renouvelé pour tout acte de soins**, et il peut être **retiré à tout moment**.

Le consentement implique la délivrance d'une information claire et complète.

Si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, **le médecin ne peut pratiquer aucun acte** de soins sans avoir consulté préalablement **la personne de confiance ou, à défaut, la famille ou les proches du patient**.

Cette obligation ne s'applique pas en cas d'urgence ou lorsqu'il est impossible de les contacter.

3 Le consentement

3.3 La liberté d'aller et venir

Article R.111-62 du Code de santé publique

À tout moment, **le patient** peut **décider de sortir de l'hôpital**¹.

Si le médecin considère que cette **sortie est prématurée** et qu'il y a un **risque pour sa santé**, le patient devra **signer une attestation** indiquant qu'il est conscient des dangers que sa sortie implique.

¹ À l'exception d'une hospitalisation sous contrainte.



3.4 Hémovigilance et transfusion

Au cours de votre **prise en charge**, si votre **état de santé** le justifie, **le médecin** qui vous suit peut vous prescrire **une transfusion sanguine**. Elle ne sera envisagée que lorsque **les bénéfices attendus** pour votre santé sont **supérieurs aux risques encourus**.

Si des **produits sanguins** ou **dérivés** de produits sanguins doivent vous être administrés, vous en **serez informé**. Votre **consentement sera tracé**, et vous devrez avoir reçu au préalable **une information claire et éclairée**.

Le prescripteur hospitalier vous informera, ainsi que votre **médecin traitant**, sur le suivi à envisager après votre sortie.

3 Le consentement

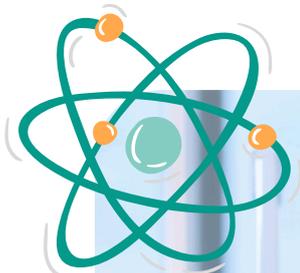
3.5 La recherche clinique

Au cours **d'une hospitalisation**, vous pouvez être sollicité(e) par un médecin ou un professionnel soignant pour participer à une **étude de recherche clinique**.

Ces études peuvent avoir **différents objectifs**, comme l'évaluation de l'efficacité d'un médicament, d'une méthode de diagnostic, de l'évolution d'une maladie ou d'une prise en charge, etc.

La recherche clinique est un **gage de qualité** des soins et permet d'accéder à **des thérapeutiques de pointe**, avec une **surveillance accrue**.

Si le médecin vous propose de participer à **un protocole de recherche clinique**, il a **l'obligation légale** de vous **informer** personnellement et individuellement. Un **consentement** ou un **accord de participation** vous sera demandé avant de pouvoir **débuter toute recherche**.



4 Le droit au respect de la vie privée

4.1 La dignité

Article 16 du Code civil et Article L.1110-2 du Code de la santé publique

Le patient a **le droit au respect de sa dignité**. Il est **traité avec bienveillance**. **Son intimité est respectée**, notamment lors **des toilettes et des consultations**. **Le respect dû à son corps ne s'arrête pas avec la mort**.

4.2 La vie privée

Article 9 du Code civil et Articles L.1110-4 et R.1112-46 du Code de la santé publique

Le patient **a droit au respect de sa vie privée**.

Il en découle notamment :

- L'exercice **des droits civiques** (droit de vote, mariage in extremis, etc.).
- La **protection de l'intimité** et du **lieu de vie**.
- **La chambre du patient** est considérée comme **son domicile**. Toutefois, elle reste **soumise aux règles de sécurité** imposées par l'établissement (interdiction de fumer ou de boire de l'alcool, respect des horaires de visite et du bruit, etc.).
- Le **respect des croyances** religieuses (les patients sont libres d'exercer leur culte).

4 Le droit au respect de la vie privée

4.3 Le secret médical

Article 226-13 et 226-14 du Code pénal et Articles L.1110-4 et R.1112-45 du Code de la santé publique

Le patient a le droit au **secret des informations** qui le concernent.

Le **secret professionnel** doit être **strictement respecté** par tout le personnel de l'établissement de santé. Il **comprend les informations médicales concernant le patient**, mais aussi tout ce qui a été **confié au soignant**, ce qu'il **a vu, entendu** ou **compris**.

Le **patient peut demander** à ce que **sa présence** à l'hôpital **ne soit pas divulguée**. Il a également la possibilité de **s'opposer** à ce que **ses proches soient informés** en **cas de diagnostic ou pronostic grave**. Il peut aussi **empêcher ses ayants droit** d'avoir **accès à son dossier** médical **après son décès**.

La **violation du secret professionnel** est punie **d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende**, sauf dans **des exceptions prévues par la loi** (signalement de maltraitance, déclaration de naissance, etc.).



4 Le droit au respect de la vie privée

4.4 Protection des données personnelles

Article L.3131-9-1 du Code de la santé publique et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles dit RGPD

L'établissement de santé dispose d'un **système informatique** destiné à faciliter la **gestion des dossiers** des patients. **Les informations** recueillies lors de votre **consultation ou hospitalisation** feront l'objet d'un **traitement informatique**. Ces **données à caractère personnel** sont strictement **réservées à l'équipe médicale** qui vous suit, ainsi qu'au **service de facturation**.

Vous disposez d'un **droit d'accès et d'information** sur l'utilisation de vos données personnelles, ainsi que d'un **droit d'opposition, de rectification et d'effacement** de celles-ci.

Pour exercer ces droits ou pour toute **autre question** sur le traitement de vos données, vous pouvez en **informer le médecin responsable** de votre prise en charge afin que cette **opposition** soit **notée dans votre dossier**, ou **contacter** le Délégué à la Protection des Données : ght.dpo@ght58.fr.



5 Le droit des patients mineurs

5.1 L'information

Les titulaires de l'autorité parentale reçoivent l'**information médicale** concernant le patient mineur, comme s'ils étaient le patient.

L'**information**, délivrée au cours d'un **entretien individuel**, doit porter sur l'**état de santé, les traitements, leurs conséquences et les risques éventuels** du patient mineur. Le **médecin** doit **informer les titulaires** de l'autorité parentale de manière **claire, loyale et appropriée**.

Cependant, pour **favoriser la participation du mineur** à la prise de décision **concernant sa santé**, il est informé **des actes et examens** nécessaires à sa prise en charge, **en fonction de son âge** et de **ses capacités de compréhension**.

5.2 Le consentement

L'**avis du mineur** doit être **recueilli** dès lors qu'il est **en mesure de l'exprimer**.

En effet, le **consentement du mineur** doit être **systématiquement recherché** s'il est **apte à exprimer sa volonté** et à **participer à la décision**, même si ce sont les **détenteurs de l'autorité parentale** qui doivent **consentir à tout traitement**.

- Lorsqu'il s'agit **d'un acte médical courant** (vaccination, soins dentaires, plaies superficielles, etc.), **chaque parent** est réputé agir **avec l'accord de l'autre**.
- Lorsqu'il s'agit **d'un traitement important ou d'une intervention chirurgicale**, **l'accord des deux parents est nécessaire**. Ce principe **prévaut même en cas de séparation** des parents du patient mineur.

Cas où le consentement des titulaires de l'autorité parentale n'est pas requis :

- **Les Interruptions Volontaires de Grossesse (IVG)** et tous les actes afférents peuvent être pratiqués sur une mineure sans le consentement des représentants légaux (**Article L.2212-7 du Code de la santé publique**).
- Le consentement des titulaires de l'autorité parentale **n'est pas requis** pour la prescription, la délivrance ou l'administration de contraceptifs aux personnes mineures (**Article L.5134-1 du Code de la santé publique**).
- **Les centres de planning ou d'éducation familiale** assurent de manière **anonyme et gratuite** pour les mineurs qui en font la demande **le dépistage des IST** (**Article L.2311-5 du Code de la santé publique**).

5 Le droit des patients mineurs

5.3 L'accès au dossier médical

Le droit d'accès au dossier médical d'un patient mineur est exercé par **les titulaires de l'autorité parentale**, sauf lorsque **le mineur s'y est opposé** afin de garder le secret sur son état de santé.

Le médecin doit alors **s'efforcer** de lui **présenter tous les éléments susceptibles** de **modifier son choix**.

Si le mineur maintient fermement son opposition, les **titulaires de l'autorité parentale ne peuvent accéder** au dossier médical, **et le refus du mineur** doit être **consigné par écrit**.



6 Les droits en fin de vie

6.1 Les directives anticipées

Article L.1111-11 du Code de la santé publique

Tout patient majeur peut rédiger **des directives anticipées** pour le cas où il serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Elles ont **une durée illimitée**, mais elles sont **révisables et révocables** à tout moment.

Le patient doit faire connaître **leur existence** et leur **lieu de conservation à ses proches** ainsi qu'à **son médecin traitant**, pour qu'elles soient **accessibles facilement**.

Elles permettent **au patient d'exprimer**, en amont, **ses volontés concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus** de traitements ou de certains gestes médicaux, mais aussi ses souhaits plus généraux concernant **sa fin de vie**.

Elles s'imposent **au médecin**, qui doit impérativement **respecter les volontés du patient**, sauf en cas **d'urgence vitale** ou lorsque les directives anticipées **sont manifestement inappropriées ou non conformes** à la situation médicale du patient. Dans ce dernier cas, **le refus d'appliquer les directives anticipées** ne peut être pris qu'à l'issue **d'une procédure collégiale**.

6.2 Les soins palliatifs

Tout patient **atteint d'une maladie grave**, évolutive, **mettant en jeu le pronostic vital**, en phase **avancée ou terminale**, peut **bénéficier de soins palliatifs et d'accompagnement**.

L'**objectif** des soins palliatifs **n'est pas de guérir**, mais de **préserver la qualité de vie** des patients et de leur famille **face aux symptômes et aux conséquences** de la maladie.

Les soins palliatifs sont donc des **soins actifs et continus**, délivrés par une **équipe pluridisciplinaire** dans une approche globale de la personne. Ils s'efforcent de **soulager la douleur, d'apaiser la souffrance** psychique et de **sauvegarder la dignité du patient**.

6 Les droits en fin de vie

6.3 L'interdiction de l'obstination déraisonnable

Article R. 4127-37 et R.4127-38 du Code de la santé publique

Dans le cadre **du droit du patient** à une fin de vie **sans souffrance et dans le respect de sa dignité**, le médecin **ne doit pas** faire **preuve d'obstination déraisonnable**.

Le patient peut demander **au médecin l'arrêt des traitements** lorsqu'ils apparaissent **inutiles, disproportionnés** ou lorsqu'ils n'ont d'autre **effet que le seul maintien artificiel de la vie**. Si ce dernier est **hors d'état d'exprimer sa volonté**, la **décision de limitation** ou **d'arrêt des traitements** est prise à l'issue d'une **procédure collégiale**.

6.4 Le don d'organes



Le **Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers** est engagé **en faveur du don d'organes et de tissus**.

En cas de décès, un membre de l'équipe de **coordination des prélèvements d'organes et de tissus** prendra contact avec **vos proches** pour organiser, si cela est possible et conformément **à votre volonté**, un **don** à une personne **dont l'état de santé nécessite une greffe**.

En France, nous sommes **tous présumés donneurs d'organes et de tissus**. Au nom **de la solidarité nationale**, c'est donc le principe du **consentement présumé** qui a été choisi.

Si vous **ne souhaitez pas donner** vos organes et tissus, le principal moyen pour vous **opposer à ce prélèvement** est de **vous inscrire sur le registre national des refus** : www.refusnationaldesrefus.fr



6 Les droits en fin de vie

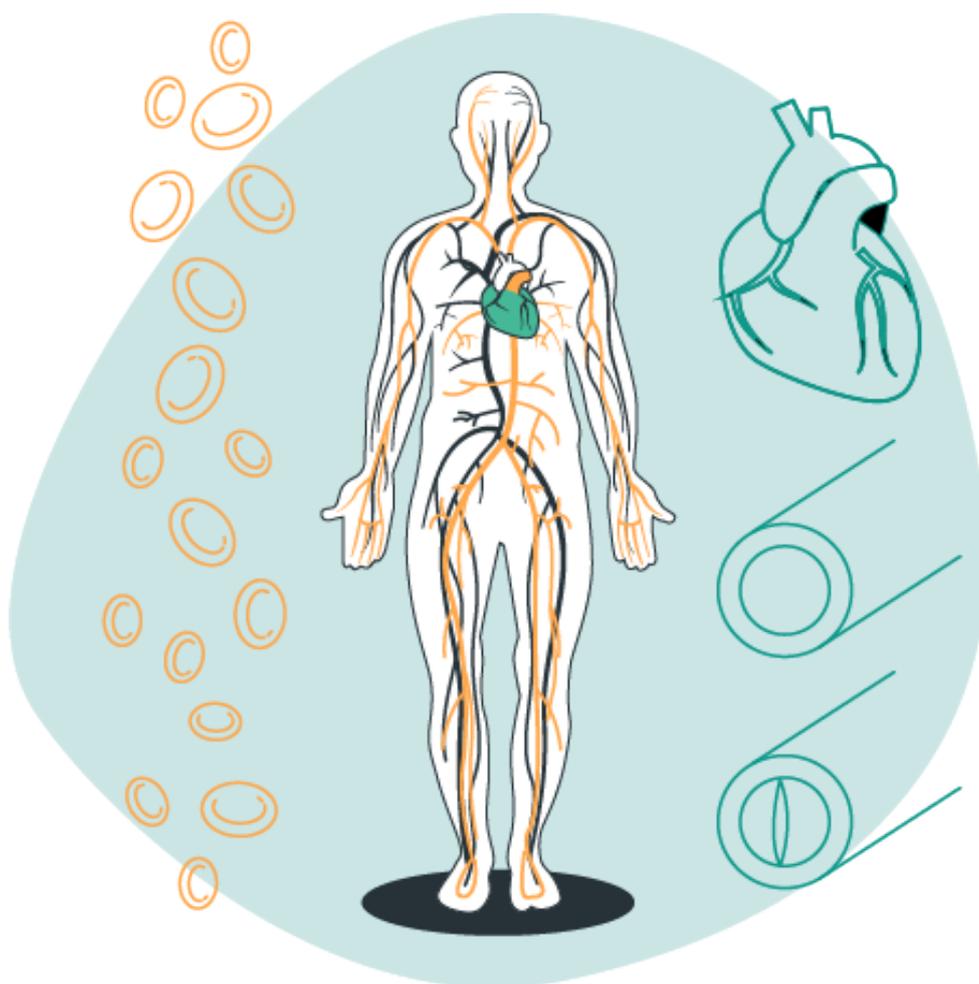
6.5 Le don de corps à la science

Toute personne ayant **le souhait de faire don de son corps à la science** doit posséder **une carte de donneur**. Cette dernière s'obtient sur **demande** auprès de **la faculté de médecine** la plus proche de votre domicile.

Cette carte est à **garder en permanence sur soi**.

Le nécessaire sera mis en œuvre pour que **la volonté du donneur soit respectée**. Toutefois, la **faculté de médecine** se réserve le droit **de refuser le don**.

Si tel est le cas, il revient à **la famille d'organiser les obsèques** et de **s'acquitter des frais** qui en découlent.



7 Le droit à la qualité des soins

7.1 Recueillir la satisfaction

Plusieurs dispositifs sont mis en place pour **recueillir votre avis** sur votre prise en charge :

- **Le questionnaire de satisfaction** présent dans le **livret d'accueil** du patient
- **Des enquêtes ponctuelles** pour lesquelles un **questionnaire spécifique** pourra vous être remis
- **L'enquête nationale e-SATIS**, qui nécessite de **recueillir votre adresse électronique**

7.2 La prise en charge de la douleur

Articles L.1110-5 et L.1110-5-1 du Code de la santé publique

Tout patient **a le droit de recevoir des soins et des traitements** dont l'efficacité est **reconnue et qui garantissent** le meilleur apaisement **possible de la souffrance**.

L'établissement de santé peut **prévenir les douleurs provoquées** par certains **soins ou examens**, les **douleurs liées à un geste du quotidien**, ou **soulager les douleurs aiguës**.

Tout le monde **ne réagit pas** de la même manière face **à la douleur**, et **vous seul(e) pouvez la décrire**. Il est possible d'en **mesurer l'intensité et d'aider les professionnels** à mieux adapter votre traitement.

Vous pouvez **indiquer au professionnel « combien »** vous avez mal en **notant votre douleur** selon l'échelle proposée par le service qui vous accueille. Plus vous **donnerez d'informations à l'équipe soignante**, mieux elle sera **en mesure de vous aider**.



7 Le droit à la qualité des soins

7.3 Le bon usage des médicaments

Le **médicament** contient **des substances actives** qui ont des effets sur votre organisme. Il est là pour **vous soigner**, mais s'il est **mal utilisé**, il peut être **dangereux**.

Bien utiliser le médicament implique :

- **De le connaître** : quel est son nom, pourquoi vous a-t-il été prescrit, à quelle posologie, comment il doit être conservé, ...
- **D'en parler** : demander des renseignements au professionnel de santé qui vous suit, signaler ses effets indésirables, ...



Il est de **la responsabilité** du patient de **respecter les conseils** donnés par les **professionnels de santé**.

7.4 La bientraitance

Le **Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers** est engagé dans une **démarche de bientraitance**, qui est **une démarche globale** dans la prise en soins du patient et dans l'accueil de l'entourage, **visant à promouvoir le respect des droits et des libertés du patient**, ainsi que **son écoute et ses besoins**.

8 Le droit d'être représenté

8.1 Les Représentants des Usagers et la Commission des Usagers (CDU)

Le Représentant des Usagers est le porteur de la parole des usagers dans les commissions et instances dans lesquelles il a été mandaté. Il exerce **ses missions dans le cadre** d'un **mandat de représentation** qui lui est confié par **l'ARS** en tant que membre **d'une association agréée**.

Le Représentant des Usagers a pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé. Il agit principalement pour **garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé**. Plus globalement, il contribue à **la production de recommandations pour améliorer le système de santé**.

Ils peuvent participer **à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches** en faisant connaître leurs **besoins et leurs problèmes** auprès des **décideurs, en les conseillant** sur les démarches à entreprendre et en les orientant si besoin **dans le système de santé**.

Le Représentant des Usagers assure la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé dans les instances hospitalières, et notamment **au sein de la Commission des Usagers (CDU)**.

Elle contribue par **ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge** des personnes malades et de leurs proches. Elle se **réunit au minimum 4 fois par an**.

Les membres de la CDU sont tenus par **le secret médical**.

Pour saisir la CDU, vous pouvez écrire à :

Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers

Direction des Affaires Générales, de la Qualité et des Relations avec les Usagers

1 Avenue Patrick Guillot – 58000 NEVERS

8 Le droit d'être représenté

8.2 La Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA)

La Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA) est une autorité administrative indépendante chargée de **veiller à la liberté d'accès aux documents administratifs** et aux **archives publiques**, ainsi qu'à **la réutilisation des informations publiques**.

Son rôle est principalement de rendre **des avis sur le refus opposé** par l'administration aux demandes de communication des particuliers, des entreprises ou des associations. **Sa saisine est obligatoire** avant tout **recours contentieux**.

Vous pouvez saisir la CADA à l'aide du lien suivant :
Formulaire de saisine de la CADA



8.3 Le Défenseur des Droits

Le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante, **chargée de veiller à la protection des droits et libertés** des patients.

Le Défenseur des droits est compétent pour **informer et recevoir** toutes les réclamations qui mettent en cause **le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins, et l'accès aux soins, en vue de rétablir la confiance entre usagers et professionnels** de santé après la survenue d'un événement indésirable.

Avant de s'adresser à lui, vous devez avoir **préalablement demandé à l'établissement hospitalier les justifications** de sa décision ou avoir contesté cette décision.

Le recours au Défenseur des droits est gratuit.

9 Le droit d'exprimer ses griefs

9.1 Le droit d'être entendu

Article L. 1142-4 du Code de la santé publique

Vous pouvez à tout moment **témoigner des difficultés** que vous avez pu **rencontrer lors de votre séjour** au Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers.

Vos interlocuteurs directs sont **les personnels des unités où vous êtes hospitalisé(e)**, en particulier **le cadre de santé et le chef de service**. Ils sont à **votre écoute**, et c'est à eux qu'il convient de **s'adresser en premier** en cas d'insatisfaction.

Vous pouvez également **rencontrer ou contacter** la Chargée des Relations avec les Usagers à l'adresse postale suivante :

- Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers
- Direction des Affaires Générales, de la Qualité et des Relations avec les Usagers
- **1 Avenue Patrick Guillot – 58000 NEVERS**
- Mail : chan.usagers@ght58.fr

Vous avez également la possibilité de **saisir un médiateur** si, suite à une **réclamation écrite** adressée à l'établissement, la **réponse** apportée **ne vous satisfait pas**. Un **médiateur médical** et un **médiateur non médical** sont à votre disposition pour vous **écouter et vous aider** à **comprendre** certains événements survenus lors de votre parcours à l'hôpital.



9 Le droit d'exprimer ses griefs

9.3 La résolution amiable des litiges

Articles L.231-4, R.312-1 et R.421-1 du Code de justice administrative

Vous avez également le **droit de saisir le Tribunal Administratif**.

Deux possibilités :

Agir en référé instruction : Le juge peut ordonner une expertise médicale pour déterminer la responsabilité du CHAN et évaluer vos préjudices.

Déposer une **requête en indemnisation** après l'expertise, si vous souhaitez **obtenir réparation**.

Avant de saisir le Tribunal, vous devez :

- Envoyer une **demande préalable** d'indemnisation **à l'hôpital**.
- En **cas de refus ou d'absence** de réponse **sous 2 mois**, vous avez **2 mois supplémentaires pour contester** cette décision et **saisir** le Tribunal Administratif.

