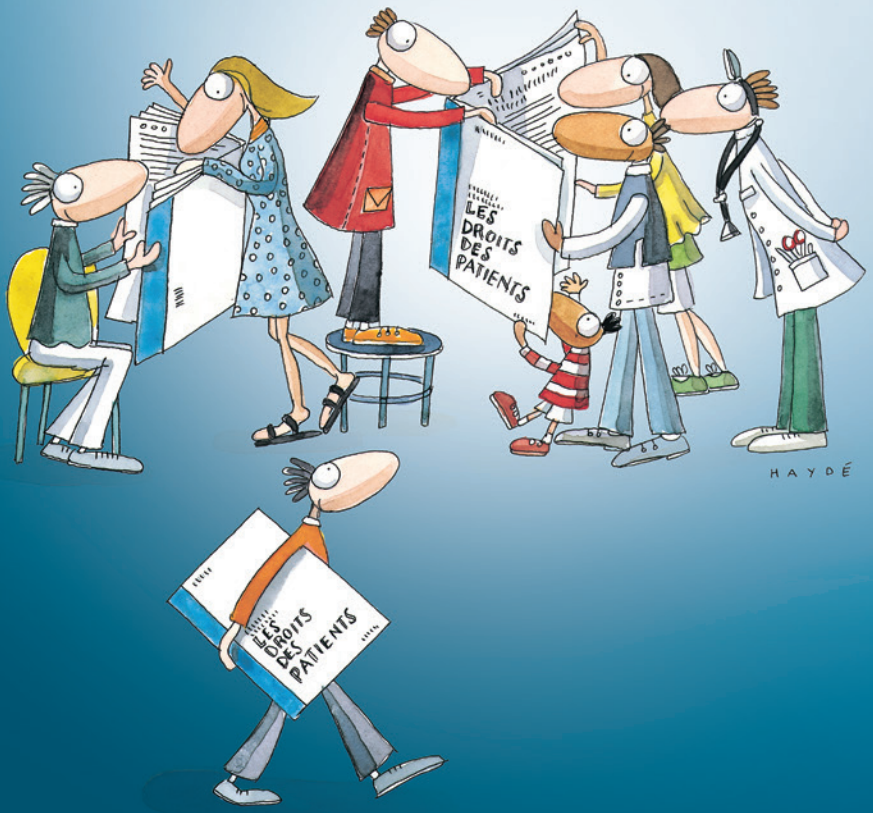


INFORMATION EN SANTÉ PUBLIQUE

L'ESSENTIEL SUR LES DROITS DES PATIENTS

ne.ch
RÉPUBLIQUE ET CANTON DE NEUCHÂTEL

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos 5

1
Le droit à l'information 6

2
Le consentement libre et éclairé 8

3
Les directives anticipées, le représentant thérapeutique
et le mandat pour cause d'inaptitude 10

4
Le droit au libre choix 12

5
Les mesures de contention et les traitements sans consentement 14

6
Le secret professionnel 16

7
L'accès au dossier 18

8
Le droit à être accompagné 20

9
Les dons d'organes et de tissus 22

10
Adresses utiles 24

AVANT-PROPOS

S’informer sur les droits des patients pour construire une relation de qualité avec les professionnels de la santé

Les Suisses rencontrent leur médecin trois fois par an en moyenne, sans parler des soins dentaires, hospitaliers ou à domicile. Si les relations avec les professionnels de la santé sont fréquentes, les lois qui les régissent et qui reconnaissent des droits au patient sont souvent peu connues. Bien informé, un patient est pourtant mieux à même d’évaluer sa situation et de faire valoir son point de vue. Il participe en toute connaissance de cause aux traitements qui lui sont proposés, ce qui rejaillit positivement sur la qualité de la relation thérapeutique.

La réédition de cette brochure constitue un évènement qui mérite d’être souligné. Initié par le canton de Vaud il y a une dizaine d’années, le projet réunit dorénavant tous les cantons latins. Les cantons de Berne, Fribourg, Genève, Jura, Neuchâtel, Tessin, Valais et Vaud s’allient aujourd’hui pour présenter « L’essentiel sur les droits des patients ». La brochure est présentée en neuf volets, chacun composé de trois parties :

– un résumé succinct des droits des patients,

– une partie « En pratique », avec des explications pour une bonne compréhension de la loi,

– une partie « Bon à savoir », avec des réponses aux questions les plus fréquentes.

Si les patients ont des droits qu’il convient de mieux faire connaître, ils ont aussi, dans leur propre intérêt, des responsabilités. Ainsi, il leur incombe d’informer le soignant de la manière la plus exacte possible des symptômes ressentis, des traitements reçus ou en cours ainsi que des effets des thérapies déjà suivies. De même, il est de leur responsabilité de suivre le traitement prescrit et, en cas d’interruption, de l’annoncer. Enfin, on ne saurait trop souligner qu’une relation transparente permet le développement d’un cadre thérapeutique de qualité, qui peut contribuer à rendre la maladie et les traitements plus supportables.

En fin de cahier, chaque canton présente les adresses des organismes qui délivrent des informations complémentaires ou des conseils, de même que les voies de médiation ou de recours à disposition. Il est cependant conseillé, en cas de conflit, de prendre d’abord contact avec le soignant ou l’établissement concerné, l’expérience montrant que de nombreux cas peuvent se résoudre à l’amiable, sans intervention extérieure.

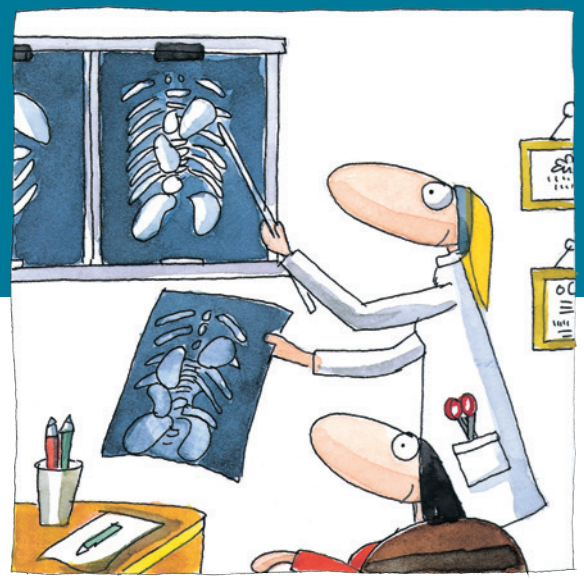
Compte tenu des spécificités cantonales, les contenus de cette brochure peuvent rester parfois imprécis d’un point de vue juridique. Il est donc recommandé de se référer aux législations cantonales pour le détail, comme d’ailleurs aux dispositions fédérales en vigueur.

Bonne lecture !

Les services de la santé publique des cantons de Berne, Fribourg, Genève, Jura, Neuchâtel, Tessin, Valais et Vaud

LE DROIT À L'INFORMATION

Le patient a le droit d'être informé de manière claire et appropriée sur son état de santé, sur les examens et traitements envisageables, sur les conséquences et les risques éventuels qu'ils impliquent, sur le pronostic et sur les aspects financiers du traitement. Au moment de son admission dans un établissement de soins, le patient reçoit, en principe, une information écrite sur ses droits et ses devoirs et sur les conditions de son séjour.



EN PRATIQUE

Le professionnel de la santé doit renseigner le patient spontanément. Il doit lui communiquer de manière objective et complète toutes les informations nécessaires pour que celui-ci puisse consentir au traitement en toute connaissance de cause. Le patient a le droit de poser des questions, de demander des explications et d'indiquer, le cas échéant, qu'il n'a pas compris l'information.

Le droit à l'information peut cependant être limité dans les deux cas suivants :

– Le patient renonce de manière claire à être informé, par exemple parce qu'il ne souhaite pas savoir s'il a ou non une maladie incurable ; cette renonciation n'est pas, dans ce cas, assimilable à une renonciation aux soins.

– En cas d'urgence, l'information peut être remise à plus tard.

L'information s'adresse au patient, et à lui seul. Vis-à-vis d'autres personnes, le professionnel de la santé est tenu au secret (voir p. 16-17). Si le patient n'est pas capable de discernement, l'information doit être donnée à la personne habilitée à le représenter (voir p. 8-9). Le secret professionnel est donc levé vis-à-vis de son représentant, dans la mesure du nécessaire.

Si le patient veut demander un deuxième avis médical, il a le droit de consulter un autre professionnel de la santé de son choix.

Une personne incapable de discernement résidant dans un établissement médico-social ou un home a droit à un contrat écrit qui l'informe sur les prestations qui lui sont fournies par l'institution et leur coût. Dans certains cantons, ce droit s'applique également aux résidents capables de discernement.

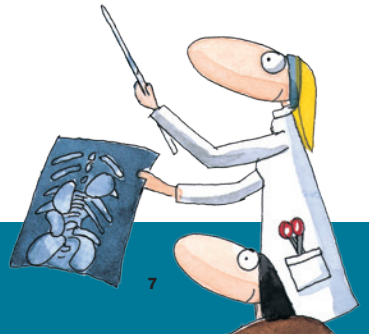
BON À SAVOIR

Pourquoi demander un deuxième avis médical ?

Le deuxième avis médical n'est pas un acte de défiance vis-à-vis du professionnel de la santé. Son objectif est d'améliorer votre information pour que vous puissiez décider en toute connaissance de cause si vous consentez ou non au traitement qui vous est proposé.

Cette démarche est particulièrement indiquée lorsqu'une intervention chirurgicale non urgente ou un traitement lourd vous sont proposés.

Il est prudent de vous renseigner préalablement sur la prise en charge par votre assurance de ce deuxième avis médical.



LE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

Aucun soin ne peut être donné sans le consentement libre et éclairé d'un patient capable de discernement, qu'il soit majeur ou mineur. Le patient a en effet le droit de refuser des soins, d'interrompre un traitement ou de quitter un établissement de soins s'il le souhaite.

EN PRATIQUE

Pour pouvoir se prononcer et donner ou non son consentement libre et éclairé, le patient doit avoir été bien informé par le professionnel de la santé. Celui-ci est tenu de lui fournir une information suffisante et adéquate. Par la suite, le patient capable de discernement garde le droit de changer d'avis et de retirer son consentement. Il a le droit de refuser un traitement, de l'interrompre ou de quitter un établissement de soins à tout moment. Dans ce cas, le professionnel de la santé peut lui demander de confirmer sa décision par écrit. Il l'informera des risques que cette décision lui fait courir. C'est alors au patient d'assumer les risques qui peuvent être liés à son refus du traitement.

Les traitements sans consentement sont interdits. A titre exceptionnel et à des conditions très strictes, des personnes placées à des fins d'assistance ou des personnes incapables de discernement traitées dans des établissements psychiatriques peuvent se voir contraintes de suivre un traitement (voir p. 14-15).

Des mesures limitant la liberté de mouvement peuvent également être imposées à un patient à condition que son comportement présente un danger grave pour sa santé, sa sécurité ou pour celles d'autrui (par exemple, s'il se montre violent) et si toute autre mesure a échoué (voir p. 14-15).

Il existe d'autres dispositions légales qui peuvent limiter la liberté individuelle, par exemple la loi sur les épidémies qui permet d'hospitaliser des personnes souffrant de certaines maladies contagieuses.

BON À SAVOIR

Qu'est-ce que le discernement ?

Etre capable de discernement, c'est avoir la faculté d'apprécier une situation et de prendre des décisions en conséquence. La capacité de discernement doit être déterminée en fonction de la situation bien précise dans laquelle vous vous trouvez et de la question qui se pose ; elle doit être évaluée chaque fois qu'une décision doit être prise. Toute personne est présumée capable de discernement, à l'exception des jeunes enfants ainsi que des personnes qui en sont privées par suite de déficience mentale, de troubles psychiques, d'ivresse ou d'autres causes semblables. Le fait d'être atteint de troubles psychiques, d'être très âgé, d'être sous curatelle ou d'être mineur n'est pas synonyme d'incapacité de discernement. Cette capacité s'apprécie de cas en cas.

Est-ce que le professionnel de la santé doit me demander mon accord pour chacune de ses interventions ?

En principe oui, mais la forme de cet accord peut varier. S'il s'agit de soins non invasifs ou de soins de routine, comme par exemple une prise de sang ou la prise de la tension artérielle, votre consentement peut être tacite. Sinon, le professionnel de la santé doit vous demander clairement si vous êtes d'accord de recevoir le soin qui vous est proposé.

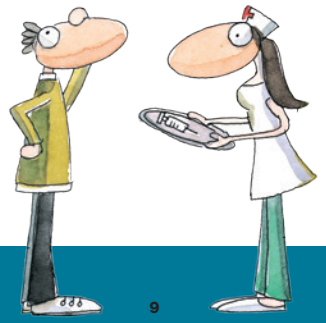
Qu'arrive-t-il si je suis incapable de discernement ?

Avant de vous administrer un traitement, le professionnel de la santé doit rechercher votre volonté présumée. Il s'informera pour savoir si vous avez établi des directives anticipées et/ou si vous avez un représentant (voir p. 10-11). En l'absence de représentant (désigné par vous ou par l'autorité compétente), vos proches seront habilités à décider à votre place. Dans ce cadre, les professionnels seront, dans la mesure du nécessaire, déliés du secret professionnel vis-à-vis d'eux. Vous serez par ailleurs associé, dans la mesure du possible, au plan de traitement que le médecin doit établir en accord avec votre représentant ou vos proches.

En cas d'urgence et si vous n'avez pas de représentant, le professionnel de santé agira au mieux de vos intérêts, en tenant compte de votre volonté présumée. En cas de placement à des fins d'assistance en raison de troubles psychiques, des dispositions particulières s'appliquent (voir p. 14-15).

Qui sont mes proches ?

Votre conjoint ou votre partenaire enregistré, pour autant qu'il y ait ménage commun ou assistance personnelle, la personne qui fait ménage commun avec vous, ainsi que vos descendants, père, mère et enfin vos frères et sœurs, à condition que ceux-ci vous fournissent une assistance personnelle, sont habilités à consentir ou non à des soins médicaux si vous n'êtes pas déjà représenté (par une personne désignée dans les directives anticipées ou un mandat pour cause d'inaptitude ou par un curateur désigné par l'autorité compétente).



LES DIRECTIVES ANTICIPÉES, LE REPRÉSENTANT THÉRAPEUTIQUE ET LE MANDAT POUR CAUSE D'INAPTITUDE

Toute personne a le droit de formuler des directives anticipées pour spécifier le type de soins qu'elle aimerait recevoir ou non, au cas où elle ne serait plus en mesure d'exprimer sa volonté. Elle peut aussi désigner une personne, un représentant thérapeutique, chargé de se prononcer à sa place sur le choix des soins à lui prodiguer dans les situations où elle ne pourrait plus s'exprimer.

EN PRATIQUE

Toute personne capable de discernement peut rédiger des directives anticipées. Leur portée est limitée au domaine médical, contrairement au mandat pour cause d'inaptitude. Les directives anticipées permettent à une personne de déterminer les traitements médicaux auxquels elle entend consentir ou non au cas où elle deviendrait incapable de discernement. Une personne capable de discernement peut également désigner une personne chargée de se prononcer à sa place sur le choix des soins à lui prodiguer dans les situations où elle ne pourrait plus s'exprimer (représentant thérapeutique). Dans les cas où une personne n'est plus capable de discernement, le professionnel de la santé doit rechercher si elle a rédigé des directives anticipées ou désigné un représentant.

Le professionnel de la santé a l'obligation de respecter la volonté du patient ; encore faut-il qu'il en ait connaissance. Pour faire connaître clairement sa volonté, il est donc conseillé à chacun de prendre ses dispositions pour que, le moment venu, les personnes concernées en aient connaissance. Le patient peut notamment remettre une copie de ses directives anticipées à son représentant, au professionnel de la santé qui le traite, à l'établissement de soins lors de son admission ou à ses proches.

En cas d'urgence, le professionnel de la santé peut intervenir sans attendre de savoir si le patient a rédigé des directives. Dans ce cas, il agira en tenant compte de la volonté présumée du patient. Si une décision du représentant met en danger la santé du patient, le professionnel de la santé peut la contester auprès de l'autorité de protection de l'adulte et de l'enfant (voir instances compétentes des cantons). Les directives anticipées ou le mandat pour cause d'inaptitude peuvent être modifiés ou annulés en tout temps par la personne capable de discernement.

BON À SAVOIR

Comment formuler mes directives anticipées ?

Vos directives anticipées doivent être rédigées par écrit, datées et signées. Vous avez le choix de la forme que vous souhaitez donner à ce document et des rubriques que vous voulez y faire figurer. Le document peut être rédigé à la main, tapé à l'ordinateur ou se présenter sous la forme d'un formulaire. Il n'est pas nécessaire d'avoir un témoin, mais il est fortement conseillé d'en discuter avec votre médecin qui pourra vous soutenir dans cette rédaction. En outre, de nombreux organismes ont édité des formulaires types qui peuvent fournir un cadre utile (Pro Senectute, FMH, etc.). Vous pouvez annuler ou modifier vos directives anticipées à tout moment. En outre, il est conseillé de vous assurer régulièrement (par exemple tous les trois ou quatre ans) que vos directives correspondent toujours à votre volonté et, le cas échéant, de les modifier. Même si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, il vous est toujours possible de faire connaître votre position oralement, par exemple avant une opération.

Comment formuler un mandat pour cause d'inaptitude ?

Le mandat pour cause d'inaptitude se veut plus large. Il permet à une personne ayant l'exercice des droits civils (majeure et capable de discernement) de charger une personne physique ou morale de lui fournir une assistance personnelle, de gérer son patrimoine ou de la représenter dans les rapports juridiques avec les tiers au cas où elle deviendrait incapable de discernement. Il est également possible de charger une personne de consentir ou non à un traitement médical. Dans ce cas, la personne mandatée devra être une personne physique, en raison du caractère très personnel de cette tâche. Le mandat doit être entièrement écrit à la main ou passé devant un notaire.

Le représentant thérapeutique doit-il être un professionnel de la santé ?

Non, pour vous représenter, vous pouvez choisir parmi votre famille, vos amis ou vos proches une personne qui vous connaît bien et en qui vous avez toute confiance.

Quels sont les droits du représentant thérapeutique ?

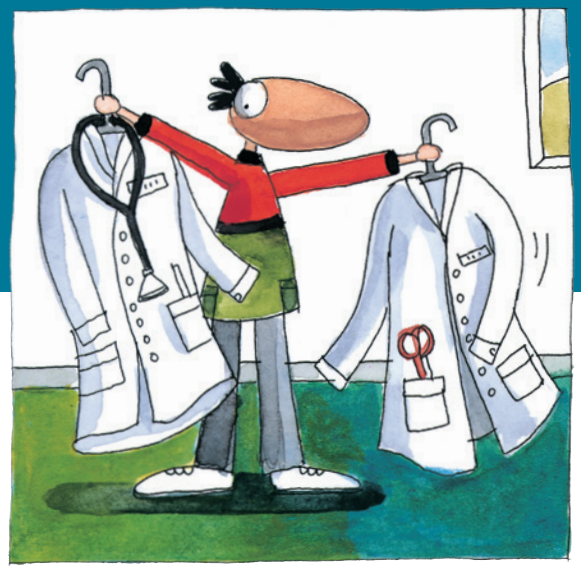
Le représentant doit donner son accord au traitement envisagé. Le professionnel de la santé est tenu de lui donner toutes les informations nécessaires pour qu'il puisse consentir au traitement. Les droits du représentant thérapeutique s'exercent à partir du moment où vous n'êtes plus capable de discernement.

Qu'arrive-t-il si je n'ai pas rédigé de directives anticipées, ni nommé un représentant thérapeutique et que je suis incapable de discernement ?

Dans ce cas, le professionnel de la santé doit obtenir l'accord de votre représentant légal avant d'intervenir. En l'absence d'un représentant légal, vos proches (voir p. 8-9) pourront consentir à votre place. Si vous n'avez pas de proches ou que ces derniers ne peuvent ou ne veulent pas prendre de décisions médicales à votre place, un curateur devra être désigné par l'autorité compétente.

LE DROIT AU LIBRE CHOIX

Dans le cas d'un traitement ambulatoire, le patient a le droit de choisir librement le professionnel de la santé auquel il souhaite s'adresser. En principe, il a également le droit de choisir librement l'établissement de soins public ou reconnu d'intérêt public où il souhaite être soigné. Le libre choix du professionnel ou de l'établissement de soins peut être indirectement limité par la prise en charge par l'assurance maladie de base, qui peut s'avérer partielle notamment pour les traitements hospitaliers hors canton.



EN PRATIQUE

Le patient peut s'adresser au professionnel de la santé de son choix. Toutefois, ce dernier peut proposer d'envoyer le patient à un confrère s'il estime qu'il ne peut pas prodiguer utilement ses soins dans ce cas particulier, ou s'il n'est pas disponible.

En principe, le patient a le droit d'être admis dans l'établissement de soins public ou reconnu d'intérêt public de son choix. Il faut cependant que celui-ci ait un lit disponible et que ses équipements lui permettent de fournir les prestations nécessaires. Dans les hôpitaux publics ou reconnus d'intérêt public, le patient doit accepter d'être soigné par les professionnels rattachés à l'établissement.

Le libre choix du patient peut être limité au niveau de la prise en charge financière par l'assurance obligatoire des soins :

– pour un traitement ambulatoire : aux professionnels de la santé du lieu de résidence ou de travail ;
– pour un traitement hospitalier : en principe aux hôpitaux figurant sur la liste hospitalière du canton de résidence (voir également ci-après : bon à savoir).

A noter que le patient peut lui-même renoncer au libre choix en optant pour un modèle d'assurance limitant le choix de professionnels de la santé et d'établissements de soins (par exemple modèle de médecin de famille). Vu les nombreux modèles d'assurances, il est fortement recommandé de se renseigner au préalable.

BON À SAVOIR

Que se passe-t-il si je dois me rendre d'urgence dans un hôpital hors canton ?

En cas d'urgence, mais également pour des raisons médicales particulières, vous pouvez entrer dans n'importe quel hôpital en Suisse pour autant qu'il figure sur la liste hospitalière du canton concerné. Il y a urgence lorsque votre état de santé ne permet pas de vous transporter dans un hôpital figurant sur la liste de votre canton de domicile. Le séjour d'urgence dure aussi longtemps qu'un transfert dans un tel hôpital n'est pas possible ou judicieux. Par raison médicale particulière, on entend le cas où le traitement dont vous avez besoin n'est pas disponible dans un hôpital figurant sur la liste hospitalière de votre canton de domicile.

Et si je choisis un hôpital ne figurant pas sur la liste hospitalière de mon canton de domicile alors que ma situation ne présente ni un caractère d'urgence ni des raisons médicales particulières ?

Si vous choisissez par convenance personnelle un hôpital qui ne figure pas sur la liste hospitalière de votre canton de domicile mais qui figure sur la liste hospitalière du canton où se situe l'hôpital, la différence entre le tarif appliqué par cet hôpital et celui applicable pour la même prestation à un hôpital de votre canton sera à votre charge, respectivement à la charge d'une éventuelle assurance complémentaire. Si l'hôpital ne figure sur aucune de ces listes hospitalières, tous les frais seront à votre charge, respectivement à la charge d'une éventuelle assurance complémentaire. Le cas échéant, il est fortement recommandé de vous renseigner au préalable auprès de votre assurance.

Puis-je choisir mon établissement médico-social (EMS) ?

En principe, vous avez le libre choix de l'EMS dans lequel vous voulez résider et vous pouvez en changer si vous le souhaitez. Il faut cependant que vous choisissiez un EMS dont la mission (gériatrie ou psychogériatrie) correspond à votre état de santé. Par ailleurs, il faut être conscient que l'EMS que vous choisirez n'aura pas forcément de place disponible au moment désiré. Si vous souhaitez résider dans un établissement qui n'est pas sur la liste des EMS admis à pratiquer à charge de l'assurance maladie obligatoire de votre canton ou situé hors de votre canton de domicile, des frais supplémentaires pourraient être mis à votre charge. Cas échéant, il est donc prudent de vous renseigner au préalable.

Puis-je choisir mon médecin si je suis en EMS ?

Oui. Vous avez le droit de consulter un médecin extérieur à l'établissement si vous le souhaitez. Il peut être utile de se renseigner quant au remboursement de cette consultation.

LES MESURES DE CONTENTION ET LES TRAITEMENTS SANS CONSENTEMENT

Par principe, toute mesure de contention à l'égard des patients est interdite. Il en est de même pour les traitements sans leur consentement. Des mesures limitant la liberté de mouvement ou des traitements sans consentement peuvent toutefois être imposés à des conditions très strictes.

EN PRATIQUE

Une mesure de contention est une mesure qui limite la liberté de mouvement d'un patient et qui est appliquée sans son consentement libre et éclairé. Elle restreint la liberté individuelle du patient et peut porter atteinte à sa dignité. A titre d'exemple, on peut citer la surveillance électronique, la fermeture des portes, la pose de barrières de lits permettant d'éviter les chutes, ou l'isolement.

A titre exceptionnel, une mesure de contention peut être imposée à un patient après consultation avec l'équipe soignante. Il faut pour cela que le comportement du patient présente un danger grave pour sa santé, sa sécurité ou pour celles d'autres personnes ou perturbe gravement la vie communautaire. Il faut aussi que la mesure soit proportionnelle et que d'autres mesures moins restrictives aient échoué. Sous réserve des situations d'urgence, la mesure limitant la liberté de mouvement doit auparavant avoir été discutée avec le patient. Elle ne peut pas se justifier pour des motifs d'économie. Elle doit être documentée et ne peut être imposée que pour une durée limitée. Elle doit faire l'objet de réévaluations pour décider s'il est nécessaire de la maintenir ou si elle peut être levée.

Un traitement sans consentement n'est possible qu'à certaines conditions très restrictives, en particulier en cas de placement à des fins d'assistance. Le traitement sans consentement sera envisagé uniquement s'il n'existe pas d'autres mesures moins rigoureuses. Il doit être prescrit par un médecin. Les souhaits de la personne concernée sont pris en compte dans la mesure du possible.

Les règles concernant les mesures de contention et les traitements sans consentement varient d'un canton à l'autre. Il est ainsi recommandé de consulter les différentes législations cantonales pour le détail.

BON À SAVOIR

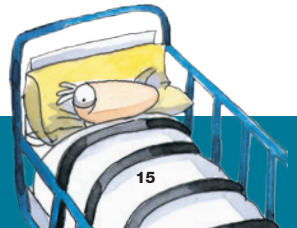
Qu'est-ce qui doit être documenté ?

Toute mesure de contention doit être consignée dans un protocole. La personne habilitée à vous représenter dans le domaine médical doit être avisée de la mesure et peut prendre connaissance du protocole en tout temps. C'est une protection efficace contre les abus. Le protocole doit notamment mentionner le nom de la personne ayant pris la décision, le type de mesure, sa durée et son but.

En cas de traitement sans consentement, le médecin doit communiquer sa décision par écrit à la personne concernée et à une personne de confiance de son choix (par exemple, membre de sa famille, proche, voire collaborateur d'une organisation de défense de patients ou d'un service social).

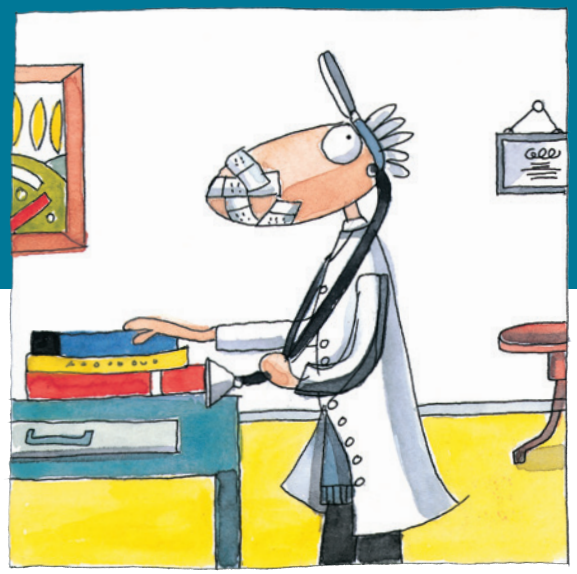
Comment puis-je m'opposer à une mesure de contention ou à un traitement sans consentement ?

Vous-même, votre représentant légal, la personne habilitée à vous représenter dans le domaine médical ou vos proches pouvez vous adresser aux organes compétents dans votre canton pour demander l'interdiction ou la levée de telles mesures.



LE SECRET PROFESSIONNEL

Le patient a droit au respect de la confidentialité des données le concernant. Les professionnels de la santé ont l'obligation de respecter le secret professionnel, aussi appelé secret médical. Ils doivent garder pour eux les informations dont ils ont eu connaissance dans la pratique de leur profession. Sauf exception prévue par la loi, ils ne peuvent pas les transmettre sans l'accord de leur patient. Le secret professionnel s'applique également entre professionnels de la santé.



EN PRATIQUE

Le secret professionnel a pour but de protéger le patient et ses intérêts. Il est à la base de la relation de confiance qui doit s'établir entre le professionnel de la santé et son patient.

Toutefois, le professionnel de la santé peut transmettre des informations sur son patient dans les cas suivants :

– Le patient l'a autorisé à transmettre des informations à des tiers.

– Une loi oblige le professionnel à renseigner l'autorité (par exemple, déclaration de maladies transmissibles ou de décès suspect) ou lui permet de renseigner l'autorité (par exemple : annonce en cas d'inaptitude à conduire un véhicule).

– A défaut d'une autorisation émanant du patient ou de la loi, le professionnel de la santé peut, pour des raisons importantes, demander à être délié du secret par l'autorité compétente de son canton. L'autorité va procéder à une pesée d'intérêts entre la protection du secret et l'intérêt de tiers à accéder à ces informations. Cela peut par exemple être le cas si le médecin veut informer le conjoint d'un patient atteint d'une grave maladie transmissible ou renseigner des proches en deuil sur les causes du décès.

BON À SAVOIR

Mon médecin peut-il transmettre des informations me concernant à un autre professionnel de la santé ?

Le médecin peut, voire doit partager des informations avec les autres professionnels de santé impliqués dans votre traitement pour assurer la meilleure prise en charge. En revanche, il reste soumis au secret à l'égard des autres professionnels de la santé.

Qu'en est-il du secret professionnel si des proches veulent obtenir des informations sur mon état de santé ?

Le professionnel de la santé n'a le droit de transmettre à vos proches des informations sur votre état de santé que si vous l'y autorisez. Cependant, si vous êtes incapable de discernement et n'avez pas de représentant, le médecin peut renseigner vos proches (voir p. 8-9).

Quelles informations mon médecin peut-il transmettre à mon employeur ?

Le certificat médical ne doit contenir des informations que sur votre aptitude à travailler.

Les professionnels sont-ils encore tenus au secret après mon décès ?

Le secret professionnel persiste après la mort. Vos proches ne peuvent obtenir des informations après votre décès que si vous l'avez explicitement prévu (directives anticipées, mandat pour cause d'inaptitude). A défaut, le professionnel de la santé devra être délié du secret professionnel par l'autorité compétente.

Qu'en est-il si je suis mineur ?

Un patient mineur capable de discernement a le droit au respect de la confidentialité concernant son état de santé. La capacité de discernement est en principe reconnue dès l'âge de 10 à 15 ans, selon les circonstances. Lorsqu'il paraît préférable d'associer les parents à la prise de décision ou au moins de les tenir au courant, le professionnel de la santé doit expliquer au patient mineur l'importance de partager ces informations avec ses parents et le conseiller. Le patient mineur pourra ainsi décider, en toute connaissance de cause, des informations qu'il souhaite transmettre à ses parents (par exemple : maladie nécessitant un suivi à domicile, conséquences liées à la facturation, etc.).

Si le professionnel de la santé juge que la situation présente des risques de mise en danger du développement du patient mineur ou que les soins sont requis consécutivement à une atteinte portée par un tiers à son intégrité physique, psychique ou sexuelle du mineur, il peut ou doit, selon les cantons, signaler le cas à l'autorité compétente. En cas de doute, le professionnel de santé qui souhaite être orienté peut s'adresser au Médecin cantonal en présentant la situation du mineur de façon anonyme.

Si le patient mineur est incapable de discernement, ce sera aux détenteurs de l'autorité parentale de prendre les décisions le concernant.

L'ACCÈS AU DOSSIER

Le patient a le droit de consulter son dossier et de s'en faire expliquer la signification. Il peut s'en faire remettre en principe gratuitement les pièces, en original ou en copie, et peut les transmettre au professionnel de la santé de son choix.

EN PRATIQUE

Le patient a accès à l'ensemble de son dossier, sous forme papier ou sur support informatique, qui contient notamment, les constatations factuelles du professionnel de la santé (histoire médicale du patient, diagnostic, évolution de la maladie, etc.) et les détails du traitement (médicaments administrés, résultats d'analyses et de radiographies, expertises, rapports d'opérations ou de séjours hospitaliers, certificats, etc.).

Ce droit ne s'étend pas aux informations qui concernent d'autres personnes et qui sont couvertes par le secret professionnel, ni aux notes personnelles rédigées par le professionnel.

De plus, si le professionnel de la santé pense que la remise du dossier peut avoir de graves conséquences pour le patient, il peut demander que le patient consulte le dossier en sa présence, ou en présence d'un autre professionnel de la santé choisi par le patient.

BON À SAVOIR

Que devient mon dossier si je décide de m'adresser à un autre professionnel de la santé ?

Vous pouvez demander que votre dossier vous soit remis en mains propres ou qu'il soit transmis au nouveau professionnel de la santé que vous avez choisi. En cas de réticence ou de refus, vous pouvez faire appel aux organes compétents de votre canton. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche cantonale en fin de cahier.

Qu'entend-on par «notes personnelles» du professionnel ?

Le fait que des observations soient écrites à la main ne signifie pas qu'il s'agit de notes personnelles. Si elles font partie du dossier, vous devez pouvoir y accéder.

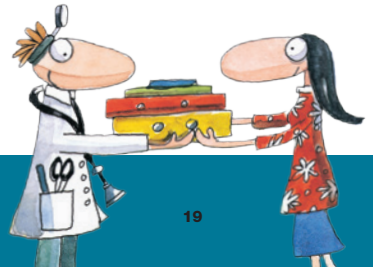
Seuls quelques rares documents peuvent être considérés comme des notes personnelles par exemple des documents de supervision d'un médecin-assistant qui lui servent exclusivement à analyser son comportement vis-à-vis d'un patient.

Pendant combien de temps puis-je consulter mon dossier ?

Le professionnel doit conserver votre dossier au moins dix ans après la dernière consultation. En cas de cessation d'activité du professionnel de la santé, renseignez-vous auprès de son successeur ou à défaut auprès du service de la santé publique de votre canton.

Que devient mon dossier après mon décès ?

Votre dossier reste protégé par le secret professionnel même après votre décès. Vos proches ou des tiers pourront toutefois avoir accès à certaines informations pertinentes après que le professionnel se soit fait délier du secret par l'autorité compétente (par exemple pour alléger le travail de deuil d'un proche, pour des conseils génétiques ou dans le cadre de procédures judiciaires).



LE DROIT À ÊTRE ACCOMPAGNÉ

Un patient qui séjourne dans un établissement de soins a droit à une assistance et des conseils pendant toute la durée de son séjour. Il a le droit de demander le soutien de ses proches et de maintenir le contact avec son entourage. S'il le souhaite, il peut faire appel à un accompagnant extérieur.

EN PRATIQUE

A la demande expresse du patient, un proche ou un accompagnant extérieur peut l'assister dans les démarches liées à son hospitalisation ou à son hébergement. Ces personnes peuvent être présentes lors des entretiens du patient avec les professionnels de la santé ou avec d'autres instances.

L'accompagnant extérieur apporte ses conseils et un soutien moral et humain au patient. Il peut contribuer à combler un manque de relations sociales, en particulier si le patient ne reçoit aucune visite de son entourage. Il peut aider le patient dans ses choix et l'assister dans les démarches liées à son hospitalisation ou son hébergement. En revanche, il ne peut pas se substituer à lui et ne peut en aucun cas le représenter.

Lorsqu'une personne est placée à des fins d'assistance, elle a le droit de faire appel à une personne de confiance de son choix qui l'assistera pendant la durée de son séjour.

Dans certains cantons, des organisations indépendantes à but non lucratif proposent des accompagnants extérieurs. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche cantonale en fin de cahier.

BON À SAVOIR

Puis-je recevoir qui je veux durant mon séjour dans un établissement de soins ?

Oui, pendant toute la durée de votre séjour dans un établissement de soins, vous pouvez recevoir la visite de toutes les personnes que vous souhaitez (parents, proches, connaissances, invités) aux heures prévues pour les visites, sauf s'il y a des contre-indications médicales graves (par exemple en cas de contagion ou de soins intensifs).

LES DONS D'ORGANES ET DE TISSUS

Une personne peut décider de son vivant de donner ses organes à des fins de transplantation. La volonté de la personne décédée prime celle des proches. Le don d'organes, de tissus ou de cellules est gratuit; il est interdit d'en faire commerce.

EN PRATIQUE

Le prélèvement d'organes, de tissus ou de cellules à des fins de transplantation n'est autorisé sur une personne décédée que si un consentement a été donné. Il faut que le donneur y ait consenti ou, en l'absence d'un tel consentement, que les proches aient donné leur accord.

La volonté de la personne décédée prime celle des proches, il est donc important de faire connaître sa volonté par une démarche préalable. Toute personne capable de discernement est habilitée, en principe, dès l'âge de 16 ans, à faire une déclaration de don d'organes. Le don d'organes, de tissus et de cellules est possible jusqu'à un âge avancé.

En l'absence d'une telle déclaration, les proches devront donner leur accord en respectant la volonté présumée de la personne décédée. Toutefois, si cette dernière a délégué à une personne de confiance la compétence de prendre une décision concernant un prélèvement, cette personne agira en lieu et place des proches. A défaut de proches ou de personnes de confiance ou s'il n'est pas possible de les contacter, il est interdit de procéder à un prélèvement.

Des prélèvements sur une personne vivante sont autorisés aux conditions suivantes : le donneur est majeur et capable de discernement, il a donné son consentement libre et éclairé par écrit, le prélèvement n'entraîne pas de risque sérieux pour sa vie ou pour sa santé et le receveur ne peut pas être traité par une autre méthode thérapeutique ayant une efficacité comparable.

En principe, il ne peut pas être prélevé d'organes, de tissus ou de cellules sur des personnes mineures ou incapables de discernement. Des exceptions ne sont possibles qu'à des conditions extrêmement strictes.

BON À SAVOIR

Que puis-je faire si je souhaite donner mes organes après mon décès ?

Si vous souhaitez faire connaître clairement votre volonté de donner un ou des organes, vous pouvez remplir une carte de donneur et la porter sur vous. Les cartes de donneur ainsi que des informations complémentaires sont disponibles auprès de Swisstransplant (www.swisstransplant.org) ou auprès de l'Office fédéral de la santé publique (www.transplantinfo.ch). Par ailleurs, afin de faire respecter votre volonté dans un sens ou l'autre, l'information aux proches est particulièrement importante.

Peut-on révoquer sa décision de don d'organes ?

Oui, vous pouvez révoquer en tout temps votre décision. Pour cela, vous devrez alors détruire votre carte ou votre déclaration de volonté et en informer vos proches.

VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE, D'INFORMATIONS OU DE CONSEILS ?

ADRESSES UTILES POUR LA SUISSE ROMANDE

Organisation suisse des patients (OSP)

L'OSP a pour objectif principal de faire respecter les droits des patients. « OSP Conseil » aide et défend les patients confrontés à un problème avec un thérapeute ou un assureur.

Conseil et secrétariat romand
CHUV, chemin de Mont-Paisible 18,
1011 Lausanne

Tél. membres 021 314 73 88,
fax 021 314 73 89,
ligne non-membres 0900 56 70 47
(CHF 2.90 / min.)
www.spo.ch

Service aux patients Suisse occidentale

Fédération qui offre conseils et assistance aux patients pour leurs droits et les démarches qu'ils doivent entreprendre.

Route de la Fonderie 2, Case postale 1487,
1701 Fribourg

Tél. 026 422 27 25
www.federationdespatients.ch

Fédération romande des consommateurs (FRC)

Association qui informe et défend les consommateurs, notamment dans le domaine de l'assurance maladie.

Rue de Genève 17, Case postale 6151
1002 Lausanne

Tél. 0900 575 105 (CHF 2.85 / min)
www.frc.ch

Groupe romand d'accueil et d'action psychiatrique (GRAAP)

Association qui aide, conseille et informe les personnes confrontées à des difficultés psychiques.

Rue de la Borde 25, 1002 Lausanne

Tél. 021 647 16 00
www.graap.ch

Association suisse des assuré(e)s (ASSUAS)

Association qui aide les personnes dans le cadre de leurs relations avec les assurances.

Avenue Vibert 19, 1227 Carouge

Tél. 022 301 00 31
www.assuas.ch

Ombudsman de l'assurance-maladie sociale

L'Ombudsman offre conseils et médiation lors de problèmes rencontrés avec l'assurance obligatoire et les assurances complémentaires.

Morgartenstrasse 9, 6002 Lucerne

Tél. 041 226 10 11, fax 041 226 10 13
www.ombudsman-kv.ch

Ombudsman de l'assurance privée et de la SUVA

L'Ombudsman agit comme office de médiation lors de problèmes rencontrés en matière d'assurance accidents et de contrats d'assurance privée.

Représentant pour la Suisse romande
Chemin des Trois-Rois 2, Case postale 5843
1002 Lausanne

Tél. 021 317 52 71, fax 021 317 52 70
www.ombudsman-assurance.ch

Bureau d'expertises extrajudiciaires de la Fédération des médecins suisses (FMH)

Service compétent pour apprécier les situations dans lesquelles le patient s'estime victime d'une erreur médicale.

Case postale 6159, 3001 Berne

Tél. 031 359 12 10
http://www.fmh.ch/fr/services/bureau_expertises.html

Pro Mente Sana Association romande

Pro Mente Sana est une organisation qui défend les droits et les intérêts des malades psychiques.

Rue des Vollandes 40, 1207 Genève

Tél. 0840 00 00 60 (tarif local)
Conseil juridique : 0840 00 00 61 (tarif local)
Conseil psychosocial : 0840 00 00 62 (tarif local)
www.promentesana.org

En cas de difficulté, il est recommandé de vous adresser d'abord au soignant ou à l'établissement sanitaire concerné. Si cette démarche n'aboutit pas, différentes instances de médiation sont alors à votre disposition pour vous conseiller. Pour des informations complémentaires, veuillez consulter la fiche cantonale ci-après.

ADRESSES DES AUTORITÉS SANITAIRES DES CANTONS

Canton de Berne

Direction de la santé publique
et de la prévoyance sociale

Rathausgasse 1, 3011 Berne

Tél. 031 633 79 20
info@gef.be.ch
www.gef.be.ch

Canton de Fribourg

Service de la santé publique
Route des Cliniques 17, 1700 Fribourg

Tél. 026 305 29 13
ssp@fr.ch
www.fr.ch/ssp

République et canton de Genève

Direction générale de la santé
Service du médecin cantonal

Avenue de Beau-Séjour 24, Case postale 76
1211 Genève 4 Plainpalais

Tél. 022 546 50 00
http://ge.ch/dares/accueil.html

République et canton du Jura

Le médecin cantonal
Faubourg des Capucins 20, 2800 Delémont

Tél. 032 420 51 33, fax 032 420 51 21
secr.ssa@jura.ch

Canton de Neuchâtel

Service de la santé publique
Rue Pourtalès 2, 2000 Neuchâtel

Tél. 032 889 52 09
www.ne.ch/santepublique

Repubblica e Cantone Ticino

Dipartimento della sanità e della socialità
Ufficio di sanità

Via Orico 5, 6501 Bellinzona
Tél. 091 814 30 45
dss-us@ti.ch
www.ti.ch/ufficiosanita

Canton du Valais

Service de la santé publique
Office du médecin cantonal
Avenue du Midi 7, 1950 Sion

Tél. 027 606 49 00
santepublique@admin.vs.ch

Canton de Vaud

Service de la santé publique
Avenue des Casernes 2, 1014 Lausanne

Tél. 0800 106 106
info@sanimedia.ch
www.vd.ch/droits-des-patients

ADRESSES UTILES DANS LE CANTON DE NEUCHÂTEL

A. LES INSTANCES NEUCHÂTELOISES

Autorité de conciliation en matière de santé Par sa Présidence

Rue Louis-Favre 39, 2017 Boudry

Tél. 032 889 64 56

Commission cantonale de contrôle psychiatrique

Médecin cantonal
Rue Pourtalès 2, 2000 Neuchâtel

Tél. 032 889 52 10

Autorité de surveillance

Médecin cantonal
Rue Pourtalès 2, 2000 Neuchâtel

Tél. 032 889 52 10
www.ne.ch

Office cantonal de l'assurance-maladie

Espace de l'Europe 2, 2000 Neuchâtel

Tél. 032 889 66 30

B. LES INSTANCES NEUCHÂTELOISES DES ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

Secrétariat de la Société Neuchâteloise de médecine (SNM)

Etude Anne Klauser-Péquignot et Sven Schwab
Grand Rue 36 bis, 2108 Couvet

Tél. 032 863 21 71
www.snm.ch

Secrétariat de la Société Neuchâteloise des Médecins-Dentistes (SNMD-SSO)

Me Denis Oswald
Ch. de Notre-Dame 2, 2013 Colombier

Tél. 032 731 03 75
www.snmd.ch

C. ASSOCIATIONS DE PATIENTS

ANAAP – Association neuchâteloise d'accueil et de l'action psychiatrique

Rue du Plan 19, 2000 Neuchâtel

Tél. 032 721 10 93
www.anaap.ch

Centre de consultation d'aide aux victimes LAVI

Rue Pourtalès 1, 2000 Neuchâtel
Tél. 032 889 66 49

Avenue L.-Robert 90, 2300 La Chaux-de-Fonds
Tél. 032 919 66 52

Association MédiaNE

Rue Louis-Favre 1, 2000 Neuchâtel

Tél. 032 725 18 18

Pro Mente Sana (psychiatrie)

Conseillers juridiques
Rue des Vollandes 40, 1207 Genève

Tél. 022 718 78 41

Information générale

Chaque institution de soins dispose d'un organe de gestions des plaintes (art. 24 LS et art. 13 RASI)

Association droits du patient

www.droitsdupatients.ch

Impressum :

Graphisme : www.chok.ch
Illustrations : Haydé
Impression : www.fwsa.ch

Juillet 2013 – 5'000 exemplaires

République et canton de Neuchâtel
Service de la santé publique

Rue Pourtalès 2, 2000 Neuchâtel
Tél. 032 889 52 09
service.santepublique@ne.ch
www.ne.ch