



DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT



CHL
accredited
by **Joint
Commission
International**



L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier de Luxembourg partage des valeurs d'écoute et de respect

- › Recherche de l'Excellence
- › Engagement de Solidarité
- › Partage des connaissances
- › Respect de la personne
- › Exigence d'Intégrité

DROITS DU PATIENT

Les droits et devoirs des patients reprennent les éléments essentiels de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et devoirs des patients et du règlement interne du CHL.

› Accès aux soins

Les soins de santé sont prodigués de façon efficace et sont conformes aux données acquises de la science et aux normes légalement prescrites en matière de qualité et de sécurité. (art.4)

Il peut aller demander un deuxième avis auprès d'un médecin.

› Respect mutuel, dignité et loyauté

Le patient a droit à la protection de sa vie privée, à la confidentialité, à la dignité et au respect de ses convictions religieuses et philosophiques. (art.3)

› Qualité

Les soins de santé sont prodigués de façon efficace et sont conformes aux données acquises de la science et aux normes légalement prescrites en matière de qualité et de sécurité. (art.4)

› Libre choix du prestataire de soins de santé

Chaque patient a le droit de choisir librement le prestataire de soins de santé par lequel il désire être pris en charge en vue de la prestation de soins de santé dans le respect des impératifs d'organisation de la prestation des soins. Ce choix peut être modifié à tout moment. (art.5)

Aux urgences et pendant les gardes, le choix du prestataire est limité aux médecins présents ou de garde.

› Accompagnateur du patient

Le patient est en droit de se faire assister par une tierce personne l'«accompagnateur du patient» dans ses démarches et décisions de santé, professionnel de santé ou non, qu'il choisit librement. Le professionnel de santé peut cependant à tout moment décider librement de s'échapper en dehors de la présence de l'accompagnateur. (art.7)

› Information du patient

Le patient a droit aux informations relatives à son état de santé et à son évolution probable (art.8). Le patient peut vouloir d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, d'un pronostic ou d'une information relatifs à son état de santé ou à son évolution probable. Il doit exprimer ce souhait auprès du professionnel de santé qui doit le respecter, sauf exceptions légales.

› Consentement éclairé

Le patient prend avec les professionnels de santé les décisions concernant sa santé.

Les soins de santé à un patient ne peuvent être prestés que moyennant son consentement préalable, libre et éclairé, donné à la suite d'une information adéquate.

Il doit être donné par écrit pour les actes interventionnels et actes/traitements à risque élevé suivants :

Interventions et actes :

- › Anesthésie : générale ou locale
- › Sédation : réalisée pour les endoscopies, les examens d'imagerie, la réfection pansement, la pose de voie centrale, la dentisterie
- › Tous les actes chirurgicaux
- › Actes en gynécologie-obstétrique : césariennes, actes de chirurgie, hystérocopie ambulatoire. Interruption Volontaire de Grossesse (consentement pour procédure chirurgicale + document légal), Interruption Médicale de grossesse (consentement pour foeticide), actes de médecine foetale : amniocentèses - trophoblastes - cordocentèses
- › Actes de Procréation Médicale Assistée : stimulation et ponction
- › Radiologie interventionnelle
- › Radiologie chez l'enfant : IRM et scanner avec injection, cystographie
- › Endoscopies : à visée diagnostique ou thérapeutique

- › Immunologie : Tests de réintroduction et protocoles de désensibilisation (immuno-allergologie)
- › Cardiologie : Examens de stress pharmacologique (Echographie, IRM, Tomodensitométrie), Echographie Trans-Oesophagienne
- › Cytoponction thyroïdienne

Traitements à risque élevé :

- › Transfusion de produits sanguins
- › Chimiothérapie
- › Iodothérapie
- › Immunothérapie
- › Dialyse
- › Auto-greffe et plasmaphérèse

Domaines particuliers (formulaires spécifiques) :

- › Recherche
- › Prélèvements d'organes, tissus, cellules à visée d'une transplantation (donneur vivant)
- › Examen génétique

› Médecin référent

Si le patient n'a pas encore indiqué son médecin référent à son médecin traitant au CHL, il peut demander au secrétariat de le mentionner dans son dossier patient du CHL.

› Dossier patient

Le dossier patient comporte les volets médical, de soins et administratif et renseigne toute information

pertinente pour l'évolution de l'état de santé du patient au cours du traitement.

Le droit d'accès et la demande d'éléments du dossier patient s'exerce, conformément aux dispositions légales et à la procédure interne du CHL.

Ce droit est exercé auprès du secrétariat du ou des services concerné(s).

Le patient a droit à avoir une copie de son dossier ou d'éléments de son dossier. (art. 16(3))

Si le patient souhaite que la copie du dossier soit remise à une personne tierce qui n'est pas un professionnel de santé, il doit lui donner un mandat spécifique.

L'hôpital a une obligation de garde du dossier patient de 10 ans.

› Protections des données

Le responsable du traitement des données du patient à des fins de diagnostic et de soins est le Directeur général.

Le patient a un droit de rectification de ses données et la possibilité de déposer une plainte auprès du délégué à la protection des données (data-privacy@chl.lu).

› Informations à la famille ou à un tiers

Le patient peut indiquer les personnes auxquelles les professionnels de santé peuvent donner des informations sur son état de santé.

› Personne de contact

Le patient peut indiquer la personne à contacter en cas d'hospitalisation.

› Patient incapable d'exprimer sa volonté

Le patient majeur peut prendre des dispositions pour le cas où il n'est plus en mesure de s'exprimer valablement. Ces dispositions sont uniquement valables dans ce cas de figure.

› Personne de confiance

Tout patient majeur peut désigner une personne de confiance qui peut être une personne physique, professionnel de santé ou non. La désignation s'effectue par un écrit, daté et signé par le patient et doit être remise au professionnel de santé, aux fins de le verser, en original ou en copie, au dossier patient.

La personne de confiance agit dans l'intérêt du patient. (art.12)

› Secret professionnel

Le secret professionnel est levé à l'égard de l'accompagnateur et de la personne de confiance.

Lorsque plusieurs professionnels de santé collaborent à la prise en charge d'un patient, ils se tiennent mutuellement informés, sauf opposition du patient. (art.8)

› Langue

Le patient qui ne maîtrise pas une des langues officielles du Luxembourg (luxembourgeois, français, allemand) peut se faire assister par une personne qui maîtrise la langue.

› Sortie

Le patient peut à tout moment quitter l'établissement. Lorsque la sortie se fait contre avis médical alors qu'elle présente un danger pour le patient, il est demandé au patient de signer une attestation de sortie contre avis médical, après avoir été informé des risques de sa sortie.

› Participation à un projet de recherche

Pour chaque participation à un projet de recherche biomédical, le patient doit être préalablement informé et avoir signé un consentement éclairé spécifique. Il peut à tout moment retirer son consentement suivant les modalités prévues sur le formulaire de consentement. Le refus de participer à une étude n'influe en rien sur la prise en charge du patient. Le patient peut demander des renseignements sur les recherches en cours au CHL à son médecin traitant ou les consulter sur internet (www.chl.lu).

› Directive anticipée (soins palliatifs)

Loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

Le patient peut exprimer sa volonté relative à sa fin de vie, dont les conditions, la limitation et l'arrêt du traitement, y compris le traitement de la douleur, ainsi que l'accompagnement psychologique et spirituel dans sa directive anticipée.

Le patient peut la remettre au professionnel de santé, aux fins de le verser, en original ou en copie, au dossier patient.

› Disposition de fin de vie (euthanasie et assistance au suicide)

Loi du 16 mars 2009 sur l'euthanasie et l'assistance au suicide.

Le patient peut exprimer sa volonté dans une disposition de fin de vie. Le médecin traitant n'est pas obligé de la mettre en oeuvre.

Le patient peut la remettre au professionnel de santé, aux fins de la verser, en copie, au dossier patient.

L'original doit être enregistré auprès de la Commission Nationale de Contrôle et d'Évaluation auprès du Ministère de la Santé, L-2935 Luxembourg.

L'euthanasie et l'assistance au suicide doivent se faire dans le strict respect des dispositions légales.

› Insatisfactions, doléances, plaintes

En cas de difficulté rencontrée pendant une consultation ou un séjour à l'hôpital, le patient peut en parler au personnel de l'unité, à son médecin traitant, au chef d'unité soignant ou au chef de service médecin.

Il peut aussi noter ses doléances dans les fiches d'évaluation de séjour.

Il a la possibilité de transmettre ses plaintes au chargé de relation avec le patient du CHL, auprès de la Direction générale, au n° 4411 3101 ou par e-mail : relations-patient@chl.lu.

En cas de différend touchant le domaine médical, il peut être demandé que la plainte soit traitée par le médecin conciliateur du CHL.

Pour qu'une plainte puisse valablement être traitée par le CHL, le patient doit selon la loi donner un mandat écrit au chargé de relations avec le patient, afin que le directeur de l'établissement hospitalier, le gestionnaire des plaintes et tout autre collaborateur délégué à cet effet par le directeur soit en droit de requérir et d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier patient. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

› Service national d'information et de médiation santé

Le patient peut saisir le Service national d'information et de médiation santé, créé auprès du Ministère de la Santé. La saisie peut se faire par écrit ou oralement. Le patient doit donner un mandat écrit afin que ce service puisse obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier

dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier patient. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

› Comité d'éthique hospitalier

Le patient (ou ses proches s'il n'est plus en mesure d'exprimer sa volonté), peut saisir le Comité d'éthique hospitalier (CEH) pour une aide à la décision chaque fois qu'une pluralité de démarches thérapeutiques peut être envisagée du point de vue médical et que le choix entre celles-ci donne lieu à des dilemmes éthiques. La demande de saisine du CEH se fait auprès du personnel médico-soignant.

› Donneur d'organe et de tissu

Le patient peut demander au secrétariat du service dans lequel il est hospitalisé de mentionner l'existence d'une carte de donneur d'organe dans son dossier patient du CHL ou d'en demander une auprès du secrétariat.



DEVOIRS DU PATIENT

Les droits et devoirs des patients reprennent les éléments essentiels de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et devoirs des patients et du règlement interne du CHL.

› Admission

Dès votre arrivée, le personnel de l'accueil se charge de votre prise en charge et vous soutient dans les démarches administratives concernant votre séjour.

A cet effet nous vous prions de vous munir des documents suivants pour limiter le temps d'attente lors de votre admission :

- Une pièce d'identité avec photo (carte d'identité, passeport, permis de conduire)
- Une preuve d'affiliation à une caisse de maladie, notamment :
 - › si vous êtes affilié(e) à une caisse de maladie luxembourgeoise (CNS, CMFEP, CMFEC, EMCFL) : votre carte d'assurance sociale en cours de validité
 - › si vous êtes fonctionnaire ou agent statutaire de l'Union Européenne : le formulaire de prise en charge établi par votre caisse de maladie (RCAM / BEI) et valable pour la durée de votre séjour
 - › si vous êtes affilié(e) à une caisse de maladie d'un autre pays membre de l'Union Européenne : votre

carte d'assurance européenne (valable en cas d'urgence) et le formulaire européen S2 (nécessaire pour une admission non urgente)

› si votre présence au Luxembourg est couverte par le Ministère de la Famille respectivement le Commissariat du Gouvernement (C.G.E.): le bon numéroté délivré par ces organismes

- Votre carte d'affiliation à la caisse médico-chirurgicale mutualiste ou à toute autre assurance complémentaire
- Tout autre document administratif ayant une incidence sur votre prise en charge financière (formulaire accident de travail, certificat de tiers payant social établi par votre Office social ainsi que les étiquettes y afférentes, ...)
- Tout document médical lié à votre venue et vos traitements en cours (ordonnances, courrier de votre médecin, radiologies et résultats d'examen récents,...)

Les coordonnées d'une personne de contact (nom, lien de parenté, adresse, téléphone,...) seront également demandées.

Cas particuliers

Admission en urgence :

si vous êtes hospitalisé(e) en urgence, les formalités administratives seront confiées à vos proches ou à la secrétaire hospitalière.

Admission d'un mineur :

l'admission d'un mineur doit se faire avec le consentement et en présence du titulaire de l'autorité parentale, qui devra également être présent au moment de la sortie de l'enfant/de l'adolescent. L'enfant est pris en charge dans un service conforme à sa pathologie et/ou à son âge et reçoit une information adaptée.

Personnes non affiliées :

si vous ne disposez pas d'une affiliation à une assurance-maladie, soit le CHL demandera le paiement d'un acompte, soit vous conseillera de vous mettre en contact avec votre office social.

Hospitalisation à la demande d'un tiers :

toute personne atteinte de troubles mentaux ne peut être hospitalisée, sans son consentement à la demande d'un tiers, que si ses troubles rendent impossible son consentement et que le médecin en policlinique-urgences décide que son état impose des soins immédiats assortis d'une surveillance constante en milieu hospitalier.

› Respect mutuel, dignité et loyauté

Le patient fournit au professionnel de santé toutes les informations pertinentes pour sa prise en charge, en adhérant et en collaborant à celle-ci. (art.3)

Lors de sa prise en charge, il respecte le personnel de santé et les autres patients.

› Identitovigilance

De l'admission à la sortie du patient, nos équipes administratives et médico-soignantes demandent régulièrement au patient de décliner son identité avant chaque prise en charge ou acte de soins.

Un bracelet d'identité est placé au niveau du poignet du patient. Le patient doit participer activement à la politique du CHL visant à empêcher tout risque d'erreur sur son identité. Il doit conserver le bracelet à son poignet pendant toute sa prise en charge et décliner son identité à la demande.

› Recueil d'informations

Lors d'une prise en charge du patient, l'équipe médico-soignante est amenée à l'interroger sur son état de santé ainsi que sur sa situation personnelle. Ces données sont indispensables pour le dossier patient et la sécurisation de la prise en charge.

Le patient informe systématiquement sur les médicaments qu'il prend; ses allergies et tout autre renseignement qu'il juge important.

➤ **Prise de médicaments**

Le patient participe à sa prise en charge optimale.

➤ **Hôpital sans fumée**

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux et dans l'enceinte de l'hôpital, sauf dans les salles spécialement aménagées et prévues à cet effet.

L'enceinte comprend notamment les halls d'entrée, les bancs et les espaces verts du CHL.

➤ **Substances interdites**

La consommation d'alcool, de cannabis ou d'autres substances illicites est prohibée à l'intérieur et dans l'enceinte de l'hôpital.

➤ **Dissimulation du visage**

La dissimulation du visage dans les locaux de l'hôpital est interdite. (article 563 du Code pénal)

➤ **Téléphone portable**

L'utilisation du téléphone portable dans les chambres est autorisée, sous réserve de ne pas gêner les autres patients ni le bon déroulement des soins. Ces appareils restent interdits dans les salles de soins et les blocs opératoires en raison de dérèglements possibles sur certains matériels médicaux.

➤ Vous pouvez consulter l'intégralité de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient via le code QR suivant :





Centre Hospitalier
de Luxembourg

Centre Hospitalier de Luxembourg

4, rue Ernest Barblé L-1210 Luxembourg

Tél : +352 44 11 11 Fax : +352 45 87 62 www.chl.lu