

# Droits des usagers : Information et orientation

Mis à jour le 07/12/2020

ARTICLE HAS - Mis en ligne le 23 janv. 2014

Les droits des patients prennent leurs sources dans des textes législatifs en évolution constante :

loi du 4 mars 2002 dont le titre II s'intitule *Démocratie sanitaire* ;

loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé ;

loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

Ces textes de loi et leurs décrets d'application sont inclus dans le Code de la santé publique (CSP). Les articles cités en référence sont issus de ce code. Ce bref rappel des droits concerne les personnes majeures et juridiquement capables : les situations des personnes mineures ou protégées appellent parfois des textes spécifiques qui ne sont pas évoqués ici.

Les informations ne renvoyant pas à un article du CSP sont extraites de la dans la [Charte de la personne hospitalisée](#).

**Les principaux droits individuels des patients se regroupent en 6 grandes rubriques :**

## 1. Droit à l'accès aux soins et au choix du médecin

le droit à la protection de sa santé : garantie de l'égal accès de chacun aux soins nécessités par son état de santé, toute discrimination étant proscrite ([art. L 1110-3 du CSP](#)) ;

le droit de bénéficier des soins les plus appropriés et des thérapeutiques les plus efficaces et garantissant sa sécurité sanitaire ([art. L 1110-5 du CSP](#)) ;

le droit au choix du médecin ou de l'établissement de santé ([art. L 1110-8 du CSP](#)) ;

le droit à la continuité des soins.

## 2. Droit à l'information

le droit à l'information sur son état de santé, comme au respect de sa volonté de ne pas être informée sur son état de santé ([art. L 1111-2 du CSP](#)) ;

le droit à une information de qualité : elle doit être accessible et loyale ;

le droit à l'accès direct à son dossier médical ([art. L 1111-7 du CSP](#)) ;

le droit à être informé, à sa demande, sur les frais auxquels elle est exposée ([art. L 1111-3 du CSP](#)) ; de même à la sortie de l'établissement sur les parts prises en charge par l'assurance maladie, la complémentaire santé et l'éventuel reste à charge ([art. L 1111-3-1 du CSP](#)) ;

le droit à être informé sur ses conditions de séjour dans l'établissement de santé par le livret d'accueil ;

le droit à être informé sur les qualification du professionnel de santé le prenant en charge ([art. L 1111-3-6 du CSP](#)) ;

le droit à la médiation sanitaire et l'interprétariat linguistique ([art. L 1111-13 du CSP](#)).

## 3. Droit à participer à la décision médicale ou consentement aux soins

le droit à participer activement aux décisions médicales qui le concernent ou décision médicale partagée ([art. L 1111-4 du CSP](#)) ;

le droit de refuser un traitement ou un acte médical ([art. L 1111-4 du CSP](#)) ;

le droit de quitter l'établissement à tout moment.

## 4. Droit au respect de la personne soignée

le droit au respect sa dignité ([art. L 1110-2 du CSP](#)) ;

le droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant ([art. L 1110-4 du CSP](#)) ;

le droit au respect de son intimité ;

le droit au respect de ses croyances et de ses convictions ;

le droit d'être mis en mesure de participer à l'exercice de leur culte lors d'une hospitalisation ([art. R 1112-46 du CSP](#)).

## 5. Prise en charge de la douleur, soins palliatifs et fin de vie

le droit de désigner une personne de confiance ([art. L 1111-6 du CSP](#)) ;

le droit de rédiger des directives anticipées ([art. L 1111-11 du CSP](#)). Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf :

en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et

lorsqu'elles apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale

le droit de recevoir des traitements et des soins visant à soulager la souffrance ([art. L 1110-5-3 du CSP](#)) ;

le droit à ne pas recevoir de soins lorsqu'ils résultent d'une obstination déraisonnable ([art. L 1110-5-1 du CSP](#)) ;

le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance ([art. L 1110-5 du CSP](#)) ;

le droit aux soins palliatifs et à un accompagnement ([art. L 1110-9 du CSP](#)) par exemple par des associations de bénévoles ([art. L 1110-11 du CSP](#)) ;

dans certaines situations, et à la demande du patient, le droit à bénéficier d'une sédation profonde ([art. L 1110-5-2 du CSP](#)).

## 6. Plainte, contentieux et indemnisation

le droit à être entendu par un responsable de l'établissement ;

le droit de recourir au sein de l'établissement :

aux représentants des usagers de l'établissement ([art. R 1112-83 du CSP](#)) ;

à la Commission des usagers ou CDU ([art. L 1112-3 du CSP](#)) ;

aux médiateur, médical ou non-médical selon la plainte, de l'établissement ([art. R 1112-81 et R 1112-82 du CSP](#)) ;

le droit à demander réparation amiable ou contentieuse d'un préjudice subi devant la commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CRCI). La liste des CRCI est disponible sur le site de [l'Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux, des Affections Iatrogènes et des Infections Nosocomiales \(ONIAM\)](#) ;

le droit de faire connaître sa situation à [la Défenseure des droits](#) ;

Le droit d'agir en justice.

## Nous contacter



Service Engagement des usagers  
**Nous contacter**

---

## Toutes nos publications sur

[Information et droits des usagers](#)