

2 0 2 2

# Santé Info Droits PRATIQUE

— A.1.1 —

DROITS DES MALADES

## LES DROITS DES PATIENTS EN EUROPE

DE QUOI  
S'AGIT-IL ?

Chacun peut être amené à se faire soigner à l'étranger, notamment dans un autre Etat de l'Union Européenne (UE), pour différentes raisons : problème de santé lors d'un voyage d'affaires ou d'agrément, résidence temporaire ou permanente à l'étranger, choix de se faire soigner dans un autre pays pour bénéficier de soins plus performants, moins chers, plus rapides, etc. Il est donc essentiel d'être informé sur les droits dont les patients peuvent bénéficier dans l'État dans lequel ils se font soigner.

CE QU'IL  
FAUT  
SAVOIR

La définition des droits dont bénéficient les patients est encore largement de compétence nationale et la nature des normes juridiques qui les garantissent varie d'un État membre à l'autre (constitution, chartes, lois nationales ou régionales, codes de déontologie, jurisprudence, etc.). Néanmoins, la Charte européenne des droits des patients publiée par Active Citizenship Network, bien que d'une valeur juridique non contraignante, fixe un certain nombre de principes. Par ailleurs, la Directive européenne du 9 mars 2011 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers a établi un socle de droits dont doivent pouvoir bénéficier tous les usagers des systèmes de santé, quel que soit l'Etat de l'UE dans lequel ils décident de se faire soigner.

---

1

## DROIT À L'INFORMATION

Les prestataires de soins de santé doivent fournir des informations utiles pour aider chaque patient à faire un choix éclairé. Les informations visées concernent notamment les options thérapeutiques, la disponibilité, la qualité et la

sécurité des soins de santé qu'ils dispensent, les prix des prestations et leur couverture au titre de la responsabilité professionnelle (assurance ou tout autre moyen de protection personnelle ou collective).

---

2

## DROIT DE DÉPOSER PLAINE ET DE DEMANDER RÉPARATION DES PRÉJUDICES SUBIS

Tous les États membres de l'UE ont dû mettre en place des procédures permettant aux patients de déposer plainte et des mécanismes leur permettant de demander réparation s'ils subissent un préjudice dans le cadre des soins de santé qu'ils reçoivent. Cette disposition n'harmonise ni les procédures de plaintes, ni le droit applicable en matière d'indemnisation

mais elle garantit aux patients l'existence de recours en cas d'insatisfaction ou de dommage résultant des soins reçus. Des systèmes d'assurance de responsabilité professionnelle obligatoire facilitent également l'indemnisation effective des préjudices.

---

3

## DROIT AU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

La directive rappelle simplement le droit fondamental au respect de la vie privée en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel.

---

4

## DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Tous les patients ayant bénéficié d'un traitement ont droit à ce que celui-ci soit enregistré dans un dossier médical personnel, que ce soit sur un support papier ou électronique, et ils peuvent accéder au moins à une copie de ce dossier.

### COMMENT ÇA MARCHE ?

Quelques conseils pour vous permettre de vous renseigner sur vos droits dans les autres pays de l'UE, que ce soit avant de décider où vous faire soigner ou dans l'éventualité où vous rencontreriez des difficultés à l'occasion de ces soins à l'étranger.

**Consultez le site Internet du Point de contact national (PCN) du pays dans lequel vous envisagez de vous faire soigner**

Pour permettre aux patients de connaître et d'exercer les droits dans les différents États de l'UE, la Directive européenne du 9 mars 2011 a imposé la création, dans chaque État membre, d'un ou plusieurs points de contacts nationaux dédiés aux soins de santé transfrontaliers.

Leur rôle est de fournir des informations relatives aux :

- prestataires de soins de santé établis dans leur pays;
- droits des patients appliqués localement;
- procédures permettant de porter plainte et mécanismes de demande de réparation;
- possibilités juridiques et administratives de règlement des litiges;
- procédures d'accès aux soins transfrontaliers et conditions de remboursement des frais exposés.

Tous disposent d'un site Internet, le plus souvent bilingue (langue nationale et anglais).

Néanmoins, l'étendue et l'accessibilité des informations concernant les droits de patients varient d'un pays à l'autre.

---

•••

## Contactez le PCN local pour lui poser vos questions spécifiques

Chaque point de contact national dispose d'une adresse mail de contact, d'un numéro de téléphone et de personnel spécifiquement formé pour répondre aux questions des patients. Si vous ne parlez pas la langue du pays concerné, envoyez vos questions en anglais en utilisant si nécessaire un service de traduction gratuit en ligne.

### Quelques exemples de questions que vous pouvez soumettre aux PCN :

Comment puis-je être indemnisé en cas d'erreur médicale ?

Puis-je bénéficier d'une assistance pour engager la procédure ?

A qui puis-je m'adresser si le médecin / le centre de soins refuse de me communiquer une copie de mon dossier médical ?

Comment puis-je obtenir des informations sur les résultats des centres de soins pour l'intervention / le soin que j'envisage ?

Dois-je remplir un formulaire de consentement éclairé pour l'intervention que j'envisage ? Ce formulaire est-il disponible en français ou en anglais ?

Existe-t-il un médiateur des droits ou une association de patients auxquels je pourrais m'adresser ?

### Consultez une association locale de patients ou d'usagers

Comme France Assos Santé, certaines associations de patients

ou d'usagers fournissent des informations en ligne sur les droits des patients applicables dans leur pays respectif et sont susceptibles de répondre à vos questions par téléphone ou par mail.

C'est le cas notamment des associations suivantes :

**Belgique** : La Ligue des Usagers des Services de Santé (<https://www.luss.be/contact/>)

**Bulgarie** : National Patients' Organisation (<http://npo.bg/about-us/contacts/>)

**Italie** : Cittadinanzattiva (<https://www.cittadinanzattiva.it/chiedi-assistenza.html>)

**Pays-Bas** : Patiëntenfederatie Nederland (<https://www.patiëntenfederatie.nl/>)

**Poland** : The Institute of Patient Rights and Health Education (<http://ippez.pl/>)

**Slovaquie** : L'association pour la protection des droits des patients (<https://www.aopp.sk/pacientska-poradna>)

Vous pouvez également contacter le Forum européen des patients ([info@eu-patient.eu](mailto:info@eu-patient.eu)) pour avoir les coordonnées d'une association de patients susceptible de répondre à vos questions dans un pays de l'UE.

## BON A SAVOIR

En 2016, la Commission européenne a publié un rapport sur les droits des patients dans les États membres de l'Union Européenne, la Norvège et l'Islande. Il se concentre en particulier sur le droit au consentement éclairé, au respect de la vie privée et à la dignité, à l'accès au dossier médical, au libre choix du prestataire de soins, au droit à un deuxième avis médical, à la sécurité et la qualité des soins, sans oublier le droit de porter plainte et d'obtenir l'indemnisation des préjudices subis. Il analyse la manière dont chacun de ces droits est intégré dans les lois nationales, mis en œuvre en pratique, y compris dans le contexte transfrontalier, et quelles sont les voies de recours en cas de non-respect.

Ce rapport est disponible en anglais : <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/8f187ea5-024b-11e8-b8f5-01aa75ed71a1/language-en>

## TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Directive 2011/24/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 9 mars 2011 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0024&from=EN>

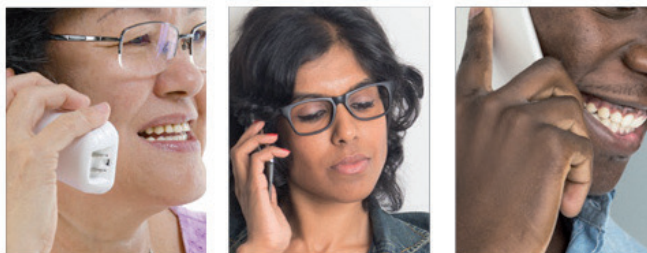
- Charte européenne des droits des patients :

<https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/poster.pdf>



01 53 62 40 30

La ligne de France Assos Santé



# UNE QUESTION JURIDIQUE OU SOCIALE ? LIÉE À LA SANTÉ ?



Accessible à tous sur l'ensemble du territoire, sans condition d'adhésion, pour le coût d'une communication normale

## EN SAVOIR PLUS

### Santé Info Droits 01 53 62 40 30

La ligne d'information et d'orientation de France Assos Santé sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.

Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h. Mardi, jeudi : 14h-20h

Posez vos questions en ligne sur [www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)



### Fiches Santé Info Droits Pratique

- A.1. Les droits des malades dans leur recours au système de santé (français)
- C.9.5. La prise en charge des soins à l'étranger
- C.9.5.1. La Carte européenne d'Assurance maladie

### Les points de contact nationaux

- La liste et les coordonnées de ces points de contacts, qui sont mises à jour régulièrement, sont disponibles sur le site de la Commission européenne : <https://europa.eu/youreurope/citizens/health/planned-healthcare/get-more-info/index.fr.htm#shortcut-0>
- Le Centre des Liaisons Européennes et Internationales de Sécurité Sociale (CLEISS) est le point de contact national français pour les soins de santé transfrontaliers : [www.cleiss.fr](http://www.cleiss.fr)

### ÉVALUEZ NOTRE DOCUMENTATION !

Afin de mieux adapter nos publications à vos besoins nous avons mis en place un formulaire d'évaluation de notre documentation disponible en ligne à l'adresse suivante :

<https://www.france-assos-sante.org/documentation/evaluer-la-qualite-de-linformation/>

N'hésitez pas à le remplir, votre retour est essentiel !