

SANTÉ

ETABLISSEMENTS DE SANTÉ

MINISTÈRE DE LA SANTÉ
ET DES SPORTS

*Direction de l'hospitalisation
et de l'organisation des soins*

Bureau E1

Bureau droits des usagers
et fonctionnement général
des établissements de santé (E1)

Circulaire DHOS/E1 n° 2009-207 du 3 juillet 2009 relative aux délais de communication des informations de santé concernant une personne

NOR : SASH0916278C

Date d'application : immédiate.

Résumé : La présente circulaire a pour objet de rappeler l'état du droit en ce qui concerne les délais de communication des informations de santé concernant une personne.

Mots clés : informations de santé – dossier médical – délais – commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge – livret d'accueil – personne habilitée pour recueillir les expressions de mécontentement – voies de recours.

Références :

Code de la santé publique, notamment les articles L. 1112-1, L. 1111-7, R. 1112, R. 1112-1 à R. 1112-9 ;

Arrêté du 5 mars 2004, modifié par arrêté du 3 janvier 2007, portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne.

La ministre de la santé et des sports à Mesdames et Messieurs les directeurs d'agence régionale de l'hospitalisation.

Mon attention a de nouveau été appelée par le Médiateur de la République sur les nombreuses plaintes des usagers motivées par le non respect, par les établissements de santé, des délais de communication des dossiers médicaux qui excèdent le plus souvent les délais fixés par la réglementation. Tout retard pris pour communiquer un dossier est préjudiciable au demandeur et notamment, à celui dont la requête a pour objet de faire valoir ses droits auprès des instances judiciaires ou de recours amiable en vue d'une indemnisation, comme le cas survient fréquemment pour les victimes d'infections nosocomiales.

Il importe donc que les établissements apportent la plus grande vigilance au respect des dispositions législatives et réglementaires applicables en la matière.

Les contraintes de délais imposées par l'article L. 1111-7 du code de la santé publique (CSP), pour les réponses aux demandes d'accès aux informations de santé, sont rappelées au IV de l'annexe de l'arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé : « la personne peut accéder aux informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication au plus tard dans les 8 jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de 48 heures aura été observé. Ce délai de communication est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans à compter de la date à laquelle l'information médicale a été constituée. Ce délai peut également être de 2 mois dans le cas particulier de la saisine de la commission départementale des hospitalisations psychiatriques. »

Il convient en outre de rappeler aux établissements que :

- ils sont tenus d'informer la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU) sur le « nombre de demandes de communications d'informations médicales formulées en vertu de l'article L. 1112-1 ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes » (cf. le c) du 1° du II de l'article R. 1112-80 CSP) ;

- s'appuyant sur ces informations, la CRU élabore son rapport annuel qui intègre ses recommandations dont elle évalue l'impact sur les pratiques d'une année sur l'autre ;
- le rapport des CRU alimente le rapport spécifique de la conférence régionale de santé sur le respect des droits des usagers.

Dans cette perspective, l'intérêt de l'utilisation du guide méthodologique « Rédiger le rapport annuel de la CRU – Recommandations et modèle type » pourra être utilement souligné à l'attention des établissements de santé à qui il est destiné. Ce guide, diffusé en juin 2008, est accessible sur le site du ministère (www.sante.gouv.fr, rubrique « usagers »).

Dans l'hypothèse où les délais de communication des dossiers médicaux ne seraient pas respectés, les mesures doivent être prises pour que les usagers insatisfaits soient informés de la personne à qui ils peuvent s'adresser au sein de l'établissement ainsi que des voies recours dont ils disposent.

A cet égard, il convient de rappeler aux établissements l'obligation qui leur est imposée aux termes du premier alinéa du II 5) de l'arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil dans les établissements de santé, selon lequel : « le livret d'accueil indique les moyens de prendre attache avec la personne remplissant la fonction de responsable des relations avec les usagers ou de la personne habilitée pour recueillir les expressions de mécontentement des personnes hospitalisées ».

Par ailleurs, afin d'aider les établissements à remplir leur obligation d'informer les usagers sur les conditions d'accès aux informations de santé, une fiche pédagogique sur ce thème a été mise en ligne à l'occasion de la diffusion, en juin 2008, du guide sur le livret d'accueil. Cette fiche, réactualisée, sera à nouveau mise en ligne prochainement : les établissements seront invités à la diffuser largement auprès des personnes hospitalisées qui, outre les conditions d'accès à leur dossier médical, y trouveront également les voies de recours dont ils disposent lorsqu'ils demeurent insatisfaits au regard de cet accès.

A cet égard on peut, d'ores et déjà, rappeler les différentes situations qui peuvent se rencontrer :
La demande est formulée auprès d'un établissement de santé.

Si le dossier n'est pas transmis dans les délais légaux ou si sa communication est refusée pour des motifs qui paraissent injustifiés au demandeur, celui-ci peut solliciter auprès de la direction de l'établissement (ou à la personne responsable des relations avec les usagers) à être mis en relation avec le médiateur médecin qui examinera sa demande et la présentera à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU).

La demande est formulée auprès d'un établissement de santé public ou d'un établissement de santé privé chargé de la gestion d'un service public.

Le demandeur peut saisir la commission d'accès aux documents administratifs (CADA) qui est compétente pour donner son avis :

- si le dossier n'a pas été communiqué à l'issue des délais légaux ;
- ou si, dans les deux mois à compter de la réception du courrier notifiant le refus de communication du dossier par l'établissement, le demandeur juge la décision injustifiée.

Le plaignant dispose alors de deux mois saisir la CADA. Passé ce délai, la procédure doit être de nouveau mise en œuvre par une nouvelle demande du dossier, par le plaignant, auprès de l'établissement de santé.

Les coordonnées de la CADA sont les suivantes : commission d'accès aux documents administratifs, 35, rue Saint-Dominique, 75007 Paris, tél. : 01-42-75-79-99, www.cada.fr.

Le plaignant peut également, s'il a effectué préalablement, en vain, toutes les démarches nécessaires auprès de l'établissement de santé, saisir le Médiateur de la République par le biais d'un député, d'un sénateur ou d'un délégué départemental dont les coordonnées sont accessibles par le lien suivant : <http://www.mediateur-republique.fr/fr-03-02-10>.

La demande est formulée auprès d'un établissement de santé privé à but lucratif.

Le plaignant peut s'adresser :

- au conseil départemental de l'Ordre dont dépend l'établissement ou le professionnel ;
- à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) dont les coordonnées sont les suivantes : 8, rue Vivienne, CS 30223, 75083 Paris cedex 02, tél. : 01-53-73-22-22, fax : 01-53-73-22-00, www.cnil.fr.

Dans tous les cas.

Le plaignant peut saisir la commission régionale ou interrégionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (CRCI).

Cette commission pourra organiser, soit directement soit en désignant un médiateur, une conciliation avec l'établissement ou le professionnel de santé en vue de résoudre les difficultés que vous rencontrez pour obtenir communication de votre dossier.

Pour plus amples informations, il est possible de consulter le site internet dédié aux CRCI (<http://www.commissions-crci.fr>) qui informera le plaignant, notamment, sur les coordonnées de la commission de votre région à laquelle il doit s'adresser.

Je vous remercie de l'attention toute particulière que vous porterez à la mise en œuvre, au sein des établissements de santé, des recommandations issues de la présente circulaire.

Vous voudrez bien me tenir informée sous le présent timbre des difficultés éventuelles que vous pourriez rencontrer à cette occasion.

Pour la ministre et par délégation :
Par empêchement de la directrice
de l'hospitalisation et de l'organisation des soins :
Le chef de service,
F. FAUCON