

## Brochure pour renseigner les malades: Mieux connaître les droits du patient.

La personne malade est encore peu renseignée sur ses droits, ses devoirs aussi : droit d'accéder au dossier, à des soins de qualité, à l'information... Et bien d'autres encore. En tant que patient, les connaissez-vous ? La brochure « Les droits des patients », éditée à Neuchâtel par un groupement d'usagers de la santé, fait le point et renseigne.

La relation entre soignant et soigné ne se résume pas simplement en termes de droits et de devoirs, elle ne doit pas non plus être réduite à une relation de pouvoir. Mais trop souvent, le patient renonce à faire part d'une simple doléance ou demande par crainte d'indisposer le soignant ou par ignorance de ses droits. A Neuchâtel, le groupement des usagers de la santé (GUS), issu du Mouvement populaire des familles ainsi que de diverses associations et syndicats, vient d'élaborer une brochure. Destiné à un large public, son contenu s'adresse aux patients au-delà des frontières cantonales.

« **Malades peu préparés à faire valoir leurs droits** » « Il est flagrant de constater à quel point les gens manquent d'informations et ignorent leurs droits. Lorsque quelque chose ne va pas, que les patients sont mécontents des soins, ou qu'il y a faute médicale, ils ne sont pas encore prêts à faire des démarches. « Cela s'explique parce que les personnes sont préoccupées d'abord par leur maladie, elles sont en position de faiblesse et ont peu d'énergie pour d'autres démarches. » Tel est le point de vue de Mme Marceline Spohn, présidente du Groupement des usagers de la santé (GUS.) à Neuchâtel. Infirmière de formation, elle a participé à l'élaboration de la brochure « Les droits des patients ».

« **Voies simples pour manifester un mécontentement** » L'exemple neuchâtelois illustre parfaitement bien ce manque d'information. Depuis 1995, une commission de conciliation a été instaurée pour résoudre rapidement des conflits lorsqu'il y a rupture de dialogue. Elle est composée d'un président, d'un représentant des patients ainsi que d'un représentant des médecins. Aujourd'hui, seule une dizaine de requêtes lui a été adressée. « Le peu de demandes adressées à cette commission nous confirme qu'il y a tout un travail à réaliser pour que les personnes malades soient mieux renseignées de leurs possibilités de faire valoir leurs droits » explique Mme Spohn.

**Une ligne de téléphone à disposition.** Pour conseiller et aider, l'Organisation suisse des Patients (OSP) a mis sur pied un service de consultation pour la Suisse romande, rue du Bugnon 21, 1005 Lausanne. Une ligne téléphonique est en service le lundi de 9 h à 12 h et de 13h30 à 16 h 30. (Tél 021.314.73.88) Une ligne supplémentaire répond au no de tél 156.70.47 (Fr 2.13 / minute) du lundi au jeudi, de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30. Des infirmières spécialement formées traitent les dossiers de manière confidentielle, avec l'aide de spécialistes.

**Quelle adresse ?** La brochure « Les droits du patient » peut être commandée pour le prix de Fr 5.- au no de tél. mentionné ci-dessous, à composer en entier. Il s'agit d'une boîte vocale où laisser un message et ses coordonnées.

Editeur et renseignements : Groupements des Usagers de la Santé – GUS Case postale 3121 2303 La Chaux-de-Fonds Tél. : 032.968.55.79

Et les patients fribourgeois ? Dès janvier 2001, le canton de Fribourg sera doté d'une nouvelle loi sur la santé. En tant que collaborateur au projet de loi et conseiller scientifique actuel de la Direction de la santé et des affaires Sociales fribourgeoise, M. Dominique Sprumont a accepté d'apporter quelques commentaires sur la place accordée au droit des patients dans cette loi.

**La loi la plus progressiste de Suisse.** « Cette loi a bénéficié de ce qui s'est fait de plus récent dans les autres cantons. Elle a aussi profité de l'expérience acquise par les plus récentes jurisprudences des tribunaux. Cela en fait une des lois sur la santé les plus progressistes de Suisse » affirme M. Sprumont.

« Pour le patient, elle représente un progrès important dans la mesure où ses droits sont codifiés de manière transparente. Le domaine des relations humaines entre soignants et soignés y est traduit en règles générales, avec des termes clairs. Elle a le mérite de préciser le cadre dans lequel les professionnels de la santé évoluent, et met l'accent sur l'aspect d'éducation et de formation par rapport à la personne soignée. Globalement, elle apporte plus de réponses que de questions. » Lors des contacts qu'il a eus en préparant cette nouvelle loi, M. Sprumont a pu constater que la très grande majorité des professionnels de la santé travaille déjà en respectant cet esprit.

**Un médiateur (trice) pour une procédure simple et gratuite.** Les points forts de la loi ? M. Sprumont les résume ainsi : « C'est de préciser ces droits de manière explicite, et de donner au patient le moyen de les faire valoir dans un esprit de coopération et de dialogue ».

Pour concrétiser cette volonté de reconnaître les droits du patient, la loi prévoit de créer un poste, encore à définir, de médiateur (trice). Cette personne sera à disposition des habitants du canton et pourra intervenir sur simple demande, en cas de rupture de dialogue : la

démarche sera gratuite. « D'ailleurs l'idée du concept de médiation est en marche dans les hôpitaux et dans les institutions » explique M. Sprumont. « L'exemple en est donné par les établissements médico-sociaux du canton (EMS) qui ont pris l'initiative de travailler sur un projet commun de gestion des plaintes, de manière à encourager les patients fragilisés et vulnérables à s'exprimer et à faire valoir leurs droits. »

*Josiane Berset*

25.02.2000