



MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOLIDARITÉS

00350

Paris, le 29 MAR. 2007

Direction de l'hospitalisation
et de l'organisation des soins
Bureau droits des usagers et fonctionnement général
des établissements de santé (E1)
DHOS/E1/IM/ARHDélaisCom°DM02032007/n°
Dossier suivi par : Isabelle MANZI
Téléphone : 01 40 56 76.88
Fax : 01 40 56 41.70
e.mail : isabelle.manzi@sante.gouv.fr

La Directrice de l'hospitalisation
et de l'organisation des soins

Mesdames et Messieurs les Directeurs
d'Agence régionale de l'hospitalisation

Objet : Dossier médical – Délais de communication.

Nombreuses sont les 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.

C'est la raison pour laquelle, le Ministre, lors des états généraux des infections nosocomiales, qui se sont tenus les 8 et 9 février dernier, s'est engagé à ce que des mesures soient prises afin de remédier à cette situation. Cet engagement s'inscrit dans la démarche, voulue par les pouvoirs publics, de transparence vis à vis des usagers du système de soins et de qualité de la prise en charge dans les établissements de santé. Dans ce cadre, le Ministre avait indiqué précédemment, le 18 janvier, lors de la présentation de la nouvelle plateforme d'informations sur les établissements de santé, appelée Platines, son souhait de voir publier rapidement un certain nombre d'indicateurs, dont celui concernant la « tenue et le délai d'envoi du dossier médical ».

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 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 cette fin il est recommandé aux établissements d'identifier la personne habilitée à recueillir les réclamations portant sur cette question. L'ensemble du personnel aussi bien administratif que médical devra connaître l'identité de cette personne afin d'être en mesure d'orienter les usagers de façon satisfaisante. Il importe que la personne référente ne soit pas l'un des médiateurs désignés au sein de la CRU : en effet la saisine du médiateur génère la saisine systématique de la CRU qui est alors obligée de se réunir. En revanche, le plaignant doit être informé de la possibilité de rencontrer un médiateur.

Dans la mesure où les établissements sont tenus d'informer sur les conditions d'accès aux informations de santé, non seulement les patients admis en hospitalisation (au travers du livret d'accueil) mais encore les patients reçus en consultation externe ou accueillis au service des urgences (cf article R. 1112-9 CSP), ces mêmes établissements sont invités à compléter le dispositif mis en place pour satisfaire cette exigence en précisant l'identité de la personne référente dans ce domaine ainsi que les voies de recours offertes aux usagers.

Sur ce dernier point, il est rappelé que le demandeur insatisfait :

- quel que soit le statut de l'établissement où il est pris en charge, peut être dirigé en vue d'une demande de conciliation vers la commission régionale ou interrégionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales dont relève l'établissement ;
- s'il est pris en charge dans un établissement public de santé, il peut également saisir la commission d'accès aux documents administratifs (CADA) qui tentera de résoudre la difficulté. Si l'intervention de la CADA ne suffit pas ou ne satisfait pas le plaignant, celui-ci peut, en dernier recours saisir le juge administratif ;
- s'il est pris en charge dans un établissement privé de santé : il ne peut former de recours que devant le juge civil.

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 instruction.

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

La Directrice de l'Hospitalisation
et de l'Organisation des Soins