

# DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS

EN TANT QUE PATIENT, VOUS POUVEZ FAIRE VALOIR LES DROITS SUIVANTS : DROIT À LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES, DROIT DE CODÉCISION, DROIT D'ÊTRE DÛMENT INFORMÉ, DROIT D'ÊTRE EXAMINÉ, TRAITÉ ET SOIGNÉ DANS LES RÈGLES DE L'ART. IL N'EST PAS POSSIBLE DE PRATIQUER UN TRAITEMENT MÉDICAL OU UNE INTERVENTION SANS VOTRE CONSENTEMENT, SAUF EN CAS D'URGENCE. LES DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS, AINSI QUE CEUX DES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ SONT RÉGLEMENTÉS SUR LE PLAN CANTONAL. LES PRINCIPALES QUESTIONS Y RELATIVES SONT TRAITÉES DANS L'ORDONNANCE SUR LES DROITS ET LES DEVOIRS DES PATIENTS ET PATIENTES ET DES PROFESSIONNELS ET PROFESSIONNELLES DE LA SANTÉ (OPAT 811.011) ET DANS LA LOI SUR LA SANTÉ PUBLIQUE (LSP 811.01) DU CANTON DE BERNE. LES DISPOSITIONS ESSENTIELLES EN LA MATIÈRE SONT RÉCAPITULÉES CI-APRÈS À VOTRE INTENTION. VOUS TROUVEREZ LES DOCUMENTS COMPLETS SOUS [WWW.BELEX.SITES.BE.CH](http://WWW.BELEX.SITES.BE.CH).

## Secret médical et protection des données

Les collaboratrices et collaborateurs de la Clinique des Tilleuls sont tenus au devoir de discrétion par rapport à des tierces personnes non autorisées. Sont considérées comme tierces personnes toutes celles qui ne sont pas directement impliquées dans votre traitement.

- Sauf déclaration de volonté contraire de votre part, nous fournissons au médecin qui s'occupe de votre suivi post-hospitalier et au médecin assignant externe à notre établissement les renseignements médicaux requis.
- À moins qu'une déclaration ad hoc de votre part figure sur le formulaire d'inscription pour l'entrée en clinique ou que vous ne donniez expressément votre accord, nous ne fournissons pas à votre famille et à vos amis des informations détaillées sur votre état de santé. En revanche, si ces personnes se trouvent présentes au cours d'un entretien d'information, nous considérons que vous y consentez.

Des entreprises externes sont mandatées par la Clinique des Tilleuls pour effectuer certains examens et analyses – par exemple, des analyses de laboratoire. Ces institutions et partenaires hautement spécialisés sont très soigneusement sélectionnés, les tâches qui leur incombent sont définies avec précision et des contrôles sont régulièrement effectués par nos soins. Ils sont liés à notre clinique par un contrat dans lequel ils s'engagent à observer et à mettre en œuvre des mesures exhaustives destinées à assurer la sécurité des patients et à garantir le secret médical.

## Dossier médical

Le dossier médical contient toutes les informations et documents essentiels concernant votre maladie et son évolution – en particulier, les indications fournies

par vos soins, les résultats d'examens réalisés à l'aide d'appareils, les résultats de laboratoire, les radiographies, les comptes rendus opératoires et les autres résultats d'examens, ainsi que le dossier de soins. Si vous en faites la demande, vous pouvez consulter votre dossier médical. Vous avez également le droit d'en exiger la remise. Sont exclues de ce droit d'accès d'éventuelles données provenant de tierces personnes, si les intérêts prépondérants de celles-ci l'exigent. Votre dossier médical est tenu sous forme électronique.

La Clinique des Tilleuls conserve les dossiers médicaux aussi longtemps qu'ils revêtent de l'importance pour la santé des patients, mais au minimum pendant dix ans à partir de la fin du traitement. Les dossiers décrivant le déroulement de naissances sont conservés durant au moins 20 ans, à l'instar de ceux des enfants et adolescents de moins de 18 ans.

## Devoir d'information

Votre médecin traitant vous fournira des informations régulières sur votre état de santé et le déroulement prévu du processus de guérison, ainsi que sur les traitements envisageables. Il se tient à votre disposition pour répondre à vos questions concernant les examens, traitements ou interventions que vous pouvez être appelé à subir. Vous serez également informé en détail sur les risques, les effets secondaires et les éventuelles alternatives thérapeutiques. Ce devoir d'information ne tombe que si des mesures immédiates s'imposent – par exemple, pour préserver votre vie. Dans ce cas, il appartient au corps médical de statuer et de vous informer ultérieurement.

Un traitement efficace et un rétablissement aussi prompt que possible présupposent une relation de confiance entre vous et le personnel de la clinique. C'est pourquoi, nous ne saurions trop vous recommander de rechercher le dialogue afin de

prévenir tout malentendu. N'hésitez pas à poser des questions si vous ne comprenez pas quelque chose ou si vous désirez obtenir de plus amples informations.

### **Consentement libre et éclairé**

Votre médecin s'entretiendra avec vous afin de vous fournir des informations complètes, en termes appropriés et compréhensibles, sur le traitement ou l'intervention envisagés. C'est à vous qu'il appartiendra ensuite de décider de vous soumettre ou non au traitement ou à l'intervention en question. Aucun traitement et aucune intervention ne peuvent être pratiqués sans votre consentement et contre votre volonté.

Pour les opérations, les interventions lourdes et celles pouvant présenter des risques accrus, votre consentement écrit vis-à-vis du médecin est nécessaire. Ce n'est qu'en cas d'urgence que votre consentement est présumé.

Sauf avis contraire de votre part, nous partons du principe que vous êtes d'accord que nous effectuons une intervention anodine (prise de sang, par exemple).

Si vous décidez de quitter prématurément la Clinique des Tilleuls contre l'avis du médecin, vous êtes tenu de le confirmer par écrit.

### **Directives anticipées**

En formulant des directives anticipées, vous faites part par écrit de votre volonté pour le cas où vous ne seriez plus en mesure de prendre vous-même une décision. Vous pouvez, par exemple, stipuler s'il convient de prendre d'éventuelles mesures visant à prolonger votre vie ou d'y renoncer, vous positionner par rapport à l'autopsie et au don d'organes. Les médecins respecteront votre volonté. Nous vous recommandons d'aborder ces questions avec vos proches, votre médecin de famille et l'équipe en charge de votre traitement. Notre service d'enregistrement des patients vous fournira volontiers les adresses de spécialistes en la matière.

### **Votre collaboration active**

De par votre attitude et votre comportement, vous pouvez contribuer dans une large mesure à votre rétablissement. Il est de votre devoir de faire tout votre possible pour favoriser votre guérison et renoncer à des comportements néfastes à votre santé. Veuillez lire notre brochure «Informations utiles pour votre séjour en clinique» et vous conformer aux recommandations qui y figurent. Vous nous aiderez ainsi à observer l'organisation et les règles de notre établissement et à aménager judicieusement le déroulement des journées, ainsi qu'à prendre en compte et préserver les intérêts et les droits des autres patients et ceux de notre personnel.

Votre collaboration active est essentielle pour que votre médecin puisse connaître votre état de santé actuel. Il est indispensable que vous lui fournissiez des indications complètes et détaillées. Ne taisez aucune information susceptible de revêtir de l'importance sur le plan médical et soignant. Si vous souffrez d'allergies, si vous ne supportez pas certains médicaments ou si les traitements dispensés ont des effets négatifs, il est impératif que vous nous en avisiez.

### **Réclamations / Organe de médiation**

Notre but est de vous prodiguer un traitement et des soins de haut niveau. Mais nous ne saurions cependant exclure que l'une de nos prestations ne vous donne pas entière satisfaction. Les responsables des soins et de l'hôtellerie sont en tout temps à votre disposition pour trouver avec vous des solutions individuelles. Si vous souhaitez néanmoins faire appel à un service externe pour obtenir des conseils ou résoudre une situation conflictuelle, vous pouvez vous adresser à l'organe de médiation pour le secteur hospitalier du canton de Berne ([www.ombudsstelle-spitalwesen.ch/fr/](http://www.ombudsstelle-spitalwesen.ch/fr/)).

## **CLINIQUE DES TILLEULS**

CRÊT-DES-FLEURS 105

2501 BIENNE

T +41 32 366 41 11

CLINIQUE-DESTILLEULS@HIRSLANDEN.CH

WWW.HIRSLANDEN.CH/TILLEULS

**L'EXPERTISE EN TOUTE CONFIANCE.**