

# Users' rights

## Hospitalised patients' charter

### General principles\*

circular n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 of March 2 2006 relating to the rights of hospitalised individuals and comprising a charter for hospitalised individuals



Each patient is free to choose the health care institution he wants to take care of him, subject to the limitations of each institution. The public hospital service is **accessible to everyone**, in particular to the most needy persons and, in the event of emergency, to persons without social security cover. It is adapted to handicapped persons.



Health care institutions must guarantee **the quality of reception, treatment and care**. They must be attentive to pain relief and do everything possible to ensure everyone is treated with dignity, particularly at the end of life.



**Information** given to the patient must be **accessible and reliable**. The hospitalised patient can participate in the choice of treatment. He can be assisted by a trusted support person that he freely chooses.



A medical procedure can only be conducted with **the free and informed consent of the patient**. The latter has the right to refuse all treatment. Any adult can express his wishes as to the end of his life in advance directives.



**Specific consent** is needed for patients participating in biomedical research, the donation and use of parts and products of the human body and for screening procedures.



A patient who is asked to participate in **biomedical research** must be informed of the expected benefits and the foreseeable risks. **His agreement must be given in writing**. His refusal will not have any effect on the quality of care that he receives.



The hospitalised patient can, unless otherwise provided for by the law, **leave the institution** at any time after having been informed of any risks incurred.



**The hospitalised patient must be treated with consideration**. His beliefs must be respected. He must be ensured privacy and peace and quiet.



Respect of privacy is guaranteed to every patient, as well as **confidentiality of personal, administrative, medical and social information** concerning him.



The hospitalised patient (or his legal representatives) benefits from **direct access to health information** concerning him. Under certain conditions, in the event of death, his beneficiaries benefit from the same right.



The hospitalised patient can express his views on the care and reception provided. In each institution, a commission for relations with users and the quality of care given ensures that the rights of users are respected. Every patient has **the right to be heard** by a manager of the institution to express his grievances and request compensation for harm to which he believes he has been subjected within the context of an amicable settlement procedure for disputes and/or before the courts.

\* The complete Hospitalised Patients' Charter document is accessible on the website:

## Patientencharta

### Allgemeine Grundsätze\*

Runderlass DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 vom 2. März 2006 über die Rechte von Krankenhauspatienten mit einer Charta der Patientenrechte für Krankenhauspatienten



Jede Person hat das Recht auf freie Wahl der Einrichtung der Gesundheitsversorgung, in der sie sich einer Behandlung unterzieht, sofern die jeweilige Einrichtung dazu in der Lage ist. Die öffentlichen Krankenhäuser stehen **allen offen** und insbesondere den Bedürftigen und im Notfall nicht krankenversicherten Personen. Sie sind behindertengerecht eingerichtet.

2

Die Gesundheitseinrichtungen garantieren für **die Qualität des Aufenthalts, der Behandlungen und der Pflege**. Sie achten darauf, dass Schmerzen gelindert werden und unternehmen alle Anstrengungen, um jedem ein menschenwürdiges Leben zu gewährleisten. Sie achten besonders auf die menschliche Würde am Ende des Lebens.



Die **Informationen**, die dem Patienten mitgeteilt werden, **müssen verständlich sein und der Wahrheit entsprechen**. Der Krankenhauspatient wird an den therapeutischen Entscheidungen, die ihn betreffen, beteiligt. Er kann den Beistand einer Person seines Vertrauens, die er frei wählt, hinzuziehen.

4

Eine medizinische Behandlung darf nur mit der **freien und aufgeklärten Einwilligung des Patienten** ausgeführt werden. Er hat das Recht, eine Behandlung abzulehnen. In einer vorher abgegebenen Verfügung kann jede volljährige Person ihre Wünsche bezüglich ihres Lebensendes zum Ausdruck bringen.

5

Eine **spezielle Einwilligung** ist insbesondere erforderlich von Personen, die an einer biomedizinischen Versuchsbehandlung teilnehmen, für die Spende und Verwendung der Bestandteile und Produkte des menschlichen Körpers und für alle Früherkennungs- und Testmaßnahmen.

6

Eine Person, der die Teilnahme an einer **biomedizinischen Forschung** vorgeschlagen wird, muss umfassend aufgeklärt werden, vor allem über den erwarteten Nutzen und die absehbaren Risiken. **Sie muss ihre Einwilligung schriftlich erklären**. Eine Ablehnung hat keine Folgen für die Behandlungen, die sie erhalten wird.

7

Außer in den gesetzlich vorgesehenen Ausnahmefällen ist der Krankenhauspatient berechtigt, **die Einrichtung jederzeit zu verlassen**, nachdem er über die Risiken aufgeklärt worden ist, denen er sich aussetzt.

8

**Der Krankenhauspatient wird mit Achtung behandelt**. Sein Glaube wird respektiert. Seine Privatsphäre und seine Ruhe sind zu achten.

9

Jeder Person wird die Achtung des Privatlebens und **die Vertraulichkeit der sie betreffenden Daten** persönlicher, administrativer, medizinischer und sozialer Art garantiert.

10

Der Krankenhauspatient (oder seine gesetzlichen Vertreter) hat das Recht auf **Einsichtnahme in die ihn betreffenden Behandlungsunterlagen und Patientendaten**. Unter gewissen Umständen haben seine Hinterbliebenen dieses Recht.

11

Der Krankenhauspatient ist berechtigt, seine Meinung zu den Behandlungen und zu seinem Aufenthalt zum Ausdruck zu bringen. In jeder Einrichtung überwacht eine Kommission für die Beziehungen zu den Patienten und die Qualität des Aufenthalts insbesondere die Einhaltung der Rechte der Patienten. Jede Person hat das **Recht auf Anhörung** durch einen Vertreter der Einrichtung, um ihre Beschwerden vorzutragen, und im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens und/oder vor den Gerichten eine Entschädigung für eventuell von ihr erlittene Schäden zu fordern.

\* Der vollständige Text der Patientencharta ist erhältlich auf der Website:

# حقوق المستخدم

## صك حقوق النزيل

### المبادئ العامة\*

تعميم رقم DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 تاريخ 2 مارس/آذار 2006  
الخاص بحقوق نزلاء المشافي والمتضمنين صك حقوق النزيل



1 لكل شخص الحق في اختيار المؤسسة الطبية التي سترعاه، في حدود مسؤولية كل مؤسسة. إن خدمة المشافي العمومية متاحة للجميع، لا سيما الأشخاص الأكثر عوزاً، وفي حالات الإسعاف، وأولئك الذين ليس لديهم تأمين صحي. وهي مهياة لاستقبال الأشخاص المعاقين.



2 تضمنت المؤسسات الصحية جودة الاستقبال والعلاج والرعاية. وتولي اهتماماً لرفع الألم والقيام بكل ما من شأنه ضمان حياة كريمة لكل فرد، مع إيلاء اهتمام خاص لفترة نهاية العمر.



3 يجب أن تكون المعلومات المعطاة للمريض متاحة وقانونية. وللمريض النزيل أن يساهم في تقليب الخيارات العلاجية التي تخصه. وله أن يطلب العون من شخص يثق به ويختاره بملء إرادته.



4 لا يمكن القيام بعمل طبي إلا بملء إرادة المريض وموافقته بعد البيان. وللمريض الحق في رفض ما يُعرض عليه من رعاية. ويحق للمريض المسن التعبير عن رغباته المتعلقة بنهاية حياته في إطار توجيهات قانونية متوقعة الظهور.



5 هناك تصور لوضع نص موافقة محدد، لا سيما للأشخاص الذين يشاركون في بحث من بحوث الطب الأحيائي، وكذا للتبرع واستخدام أجزاء ومنتجات الجسم البشري، ولأعمال التقصي.



6 يجب إعلام كل شخص طلبت منه المشاركة في بحث طبي أحيائي بذلك، لا سيما بالفوائد المأمولة والمخاطر المتوقعة لهذه المشاركة. ويجب قبل المشاركة أخذ الموافقة الخطية للشخص على ذلك. ولن يكون لرفضه المشاركة في البحث أي أثر على العلاج الذي سيتلقى.



7 يستطيع النزيل مغادرة المستشفى في أي وقت، إلا في الحالات الاستثنائية التي يحددها القانون، وبعد أن يكون قد أُحيطَ علماً بالمخاطر المحتملة التي قد يتعرض لها من جراء مغادرته.



8 يعامل نزيل المستشفى باحترام. وتُحترم كذلك معتقده. وتجب مراعاة خصوصيته وسكونه.



9 إن احترام الحياة الخاصة مضمون لكل نزيل وكذا سرية المعلومات الشخصية والإدارية والطبية والاجتماعية المتعلقة به.



10 يتمتع الشخص النزيل في المستشفى (أو وكلاؤه القانونيون) بسبيل مباشر للاطلاع على المعلومات الطبية التي تخصه. وفي بعض الحالات، يتمتع ورثته القانونيون كذلك بهذا الحق عند وفاته.



11 يستطيع الشخص النزيل في المستشفى إبداء ملاحظاته حول الرعاية التي يتلقى والاستقبال الذي يحظى به فيها. وتوجد في كل مستشفى لجنة للعلاقات مع المستخدمين والجودة تتولى مهمة السهر بشكل خاص على احترام حقوق المستخدمين. ولكل شخص الحق في أن يسمع شكواه لمسؤول في المستشفى ويطلب بالتعويض عن الأضرار التي يرى أنها لحقت به وذلك في إطار إجراء تسوية ودية للنزاع و/أو أمام المحاكم القضائية.

\*يمكن الوصول إلى النص الكامل لصك حقوق النزيل في موقع الويب التالي:

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

كما يمكن الحصول عليه مجاناً، دون تأخير، أو طلبه مباشرة من إدارة الاستقبال في المستشفى.

# Sus derechos como usuario

## Declaración de derechos de la persona hospitalizada

### Principios generales\*

Circular n° DHOS/DGS/SD1B/SD4A/2006/90 del 2 de mayo de 2006 relativa a los derechos de las personas hospitalizadas, que incluye una declaración de derechos de la persona hospitalizada



Toda persona es libre de elegir el establecimiento sanitario que le dispense los cuidados, dentro de las posibilidades de cada establecimiento. El servicio público hospitalario **es accesible para todos**, especialmente para las personas más desfavorecidas y, en caso de urgencia, para las personas sin seguridad social. Está adaptado para las personas con minusvalías.



Los establecimientos sanitarios garantizan **la calidad de la acogida, de los tratamientos y de los cuidados**. Cuidan de mitigar el dolor y hacen todo lo necesario para procurar a todos una vida digna, prestando especial atención al final de la vida.



**La información** que se dé al paciente debe ser **accesible y leal**. La persona hospitalizada participará en la opción terapéutica que le incumba, pudiendo hacerse ayudar por una persona de confianza que elija libremente.



Sólo se podrá realizar una intervención médica con **el consentimiento libre e instruido del paciente**, el cual tendrá derecho a rechazar cualquier tratamiento. Toda persona mayor de edad podrá expresar sus deseos en lo que se refiere al final de su vida mediante directrices anticipadas.



Está previsto que, principalmente las personas que participen en investigaciones de biomedicina, den **un consentimiento específico** para la donación y utilización de elementos y productos del cuerpo humano y para los actos de detección de enfermedades.



Toda persona a la que se proponga participar en una **investigación de biomedicina** deberá estar informada fundamentalmente de los beneficios que se esperan y los riesgos de dicha investigación. **Antes de participar, deberá dar su acuerdo por escrito**. Su negativa no tendrá consecuencias en los cuidados que vaya a recibir.



La persona hospitalizada podrá **abandonar el establecimiento sanitario en todo momento**, salvo en casos excepcionales previstos por la ley, una vez que haya sido informado de los riesgos que ello le puede suponer.



**La persona hospitalizada será tratada con consideración**. Se respetarán sus creencias y se respetará su intimidad y su tranquilidad.



Se garantizará a todas las personas el respeto de la vida privada y la **confidencialidad de las informaciones** personales, administrativas, médicas y sociales que le incumban.



La persona hospitalizada (o sus representantes legales) tendrá **acceso directo a las informaciones de salud que le incumban**. En caso de fallecimiento, sus derechohabientes tendrán, bajo ciertas condiciones, el mismo derecho.



La persona hospitalizada podrá expresar observaciones sobre los cuidados y la atención que ha recibido. En todos los establecimientos, una comisión encargada de las relaciones con los usuarios y la calidad de los ingresos cuidará, fundamentalmente, de que se respeten los derechos de los usuarios. Todas las personas tienen **derecho a ser escuchadas** por un responsable del establecimiento para exponer sus quejas y solicitar reparación de los perjuicios que consideren han sufrido, en el marco de un procedimiento de arreglo amistoso de litigios y/o ante los tribunales.

\* El documento íntegro de la declaración de derechos de la persona hospitalizada está accesible en la página web:

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

También se puede conseguir gratuitamente, en el más breve plazo, solicitándolo al departamento encargado de la acogida en el establecimiento.

## Carta del degente

### Criteria generali\*

circolare n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 del 2 marzo 2006  
relativa ai diritti del degente, che comporta la Carta del degente



Qualsiasi persona è libera di scegliere il proprio istituto ospedaliero, entro i limiti delle possibilità di ogni ospedale. Il servizio pubblico ospedaliero è **accessibile a tutti**, specie alle persone meno abbienti e, in caso di emergenza, alle persone prive di copertura sociale. È adatto ad accogliere i minusvalidi.

2

Gli istituti ospedalieri garantiscono **la qualità dell'accoglienza, delle terapie e delle cure**. Tali ospedali sono attenti all'alleviamento del dolore e pongono in essere quanto in loro potere per garantire a tutti una vita degna, con particolare attenzione al termine della vita stessa.

3

**Le informazioni** date al degente devono essere **accessibili ed oneste**. Il degente partecipa alle scelte terapeutiche che lo riguardano. Può farsi assistere da una persona di fiducia liberamente scelta.

4

Un atto medico può essere praticato solo con **il consenso libero e informato del degente**. Questi ha il diritto di rifiutare le cure. Qualsiasi persona maggiorenne può esprimere i propri desideri in merito al termine della sua vita in apposite direttive anticipate.

5

**Uno specifico consenso** è previsto, fra l'altro, per le persone che partecipano ad una ricerca biomedica, per il dono e l'utilizzo di elementi e prodotti del corpo umano e per gli atti di screening.

6

Una persona a cui venga proposto di partecipare ad **una ricerca biomedica**, deve essere informata in particolare sui giovamenti attesi e sui rischi prevedibili. Prima di partecipare, tale persona deve dare la **propria autorizzazione scritta**. Il suo rifiuto non avrà conseguenza alcuna sulle cure che riceverà.

7

I degenti possono, in **qualsiasi momento, andarsene**, salvo eccezioni predisposte dalla legge, dopo essere stati informati degli eventuali rischi ai quali vanno incontro.

8

**Il degente viene trattato con riguardo**. Il suo credo viene rispettato. La sua intimità e tranquillità devono essere salvaguardate.

9

Il rispetto della vita privata è garantito a tutte le persone così come anche **la riservatezza delle informazioni** personali, amministrative, mediche e sociali che le riguardano.

10

Il degente (o i suoi rappresentanti legali) fruisce **di accesso diretto alle informazioni sanitarie che lo riguardano**. In certe condizioni, i suoi aventi causa, in caso di morte, fruiscono di questo stesso diritto.

11

Il degente esprime le proprie osservazioni sulle cure e sull'accoglienza ricevute. In ogni istituto ospedaliero, una commissione addetta alle relazioni con gli utenti e alla qualità delle cure, sovrintende, in particolare, al rispetto dei diritti degli utenti. Tutte le persone dispongono del **diritto di essere ascoltate da un responsabile** dell'istituto ospedaliero per esprimere le proprie rimostranze e richiedere riparazione dei danni che ritengano di aver subito nell'ambito di una procedura di composizione amichevole dei litigi e/o davanti ai tribunali competenti.

\* Il documento integrale della Carta del degente è accessibile nel sito Internet:

# Utentes, os vossos direitos

## Carta da pessoa hospitalizada

### Princípios gerais\*

circular DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 de 2 de Março de 2006 relativa aos direitos das pessoas hospitalizadas incluindo carta da pessoa hospitalizada



1 Qualquer pessoa é livre de escolher o estabelecimento de saúde onde será tratada, dentro do limite das possibilidades de cada estabelecimento. O serviço público hospitalar é **acessível a todos**, em particular aos mais desfavorecidos e, em caso de emergência, às pessoas sem protecção social. O serviço público hospitalar está adaptado a pessoas deficientes.

2

2 Os estabelecimentos de saúde garantem **a qualidade do atendimento, dos tratamentos e dos cuidados**; estão atentos ao alívio da dor e fazem todos os possíveis para garantir a todos uma vida digna, com uma atenção particular às pessoas em final de vida.

3

3 **A informação** dada ao paciente deve **ser acessível e leal**. A pessoa hospitalizada participa nas escolhas terapêuticas que lhe dizem respeito, podendo ser assistida por uma pessoa de confiança da sua livre escolha.

4

4 Um acto médico só pode ser praticado com o **consentimento livre e esclarecido do paciente**, tendo este o direito de recusar qualquer tratamento. Qualquer pessoa maior de idade pode deixar expressos os seus desejos referentes ao seu final de vida em directivas antecipadas.

5

5 Um **consentimento específico** está previsto, nomeadamente para pessoas que participem numa pesquisa biomédica, em caso de doação e utilização dos elementos e produtos do corpo humano e actos de despiagem.

6

6 Uma pessoa a quem é proposto participar numa **pesquisa biomédica** é informada, nomeadamente sobre os benefícios esperados e riscos previsíveis. **O seu acordo é dado por escrito**. A sua recusa não terá repercussões nos cuidados que lhe forem administrados.

7

7 A pessoa hospitalizada pode, salvo excepções previstas pela lei, **abandonar a qualquer momento o estabelecimento**, após ter sido informada dos eventuais riscos aos quais se expõe.

8

8 **A pessoa hospitalizada é tratada com consideração**. As suas crenças são respeitadas. A sua intimidade, bem como a sua tranquilidade, são preservadas.

9

9 O respeito pela vida privada é garantido a qualquer pessoa, bem como **a confidencialidade das informações pessoais**, administrativas, médicas e sociais que lhe dizem respeito.

10

10 A pessoa hospitalizada (ou os seus representantes legais) beneficia de **um acesso directo às informações de saúde que lhe dizem respeito**. Sob certas condições, os seus titulares de direito beneficiam, em caso de falecimento, dessa mesma prerrogativa.

11

11 A pessoa hospitalizada pode pronunciar-se relativamente aos cuidados e ao atendimento recebidos. Em cada estabelecimento, uma comissão das relações com os utentes e da qualidade do atendimento zela, nomeadamente, pelo respeito dos direitos dos utentes. Qualquer pessoa dispõe do direito **de ser ouvida** por um responsável do estabelecimento para expor as suas queixas e pedir a reparação dos prejuízos que achar ter sofrido, no âmbito de um processo de conciliação amigável dos litígios e/ou perante os tribunais.

\* O documento integral da carta da pessoa hospitalizada está acessível no site Internet:

# 您们的权利

## 住院人员宪章

### 基本原则

2006年3月2日关于住院人员权利并包含住院人员宪章的通报  
n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90



1 所有人员都可自由选择医疗机构。每个医疗机构根据其具体条件来接纳人员。**医疗事业公共服务面向所有人开放**，尤其面向最贫困者开放，并且在急诊情况下，也面向未享受医疗保险的人员开放。医疗事业提供适宜残疾人员的公共服务。



2 医疗机构确保提供**符合质量标准的接待、治疗和护理**。医疗机构关注降低患者的疼痛感，投入各种必要手段，确保使每个患者拥有享受尊严的生活。对生命末期的患者应尤其给予特殊关注。



3 提供给患者的**信息**应当是**可访问**信息并且是**合法**的信息。住院人员有权参与关于他本人治疗方案的选择。该人员也可由他自己选择的一名可信人员给予协助。



4 只能在**患者自由并清楚给出同意**之后才可实施某项医疗措施。患者有权拒绝接受任何治疗。涉及到一些前瞻法令中所提到的生命末期事宜，所有的成年人员都可以表达他的愿望。



5 对于那些参加生物医疗研究的人员、捐赠或使用人体元素或产品的人员或涉及到检出事宜，则需要获得该人员的**特别同意**。



6 假若医疗机构建议某人参与**生物医学研究工作**，该人员则应当知情，这尤其涉及到生物医学研究的预期效益及预计风险。**该人员应当给出他的书面同意**。该人员若拒绝参与研究工作，该拒绝举动不得对他将要接受的治疗产生任何影响。



7 在被告知他可能蒙受的风险之后，住院人员可以**随时离开医院**，法律规定的特殊情况除外。



8 **住院人员应受到必要的尊重**。对住院人员的信仰给予尊重。他的隐私应当得到保护，他的宁静也应得到保护。



9 确保尊重所有人员的私生活，并对其个人信息、行政信息、医疗信息和社会信息**给予保密**。



10 住院人员（或其法定代理人）可**直接访问与他相关的健康信息**。在遵守某些条件的前提下，在死亡情况下其权利所有人也享受同样的权利。



11 住院人员可对他所接受的治疗和接待表达出他的看法。在每个医疗机构，与用户联系并且主管接纳质量的委员会负责用户权利的完好遵守。在纠纷的友好协商处理与/或在法庭面前，每个住院人员都有权向医院负责人员**反映意见**，以便阐述他的申诉、并对他认为所蒙受损害提出损害赔偿的要求。

\* 若想了解住院人员宪章全文内容，请访问下述网站：

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

您也可向医院总部提出要求，  
在最快的时间内免费得到该份资料。