



Charte

***Relative à l'accueil des patients
Et au respect de la confidentialité en PMI***

CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESENTE CHARTE	4
ENGAGEMENTS DES PROFESSIONNELS	5
LA PMI EST UN SERVICE PUBLIC DEPARTEMENTAL DE SANTE	5
LA PMI PARTAGE DES VALEURS COMMUNES	5
LA PMI GARANTIT LA CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS A CARACTERE PERSONNEL	6
LA PMI RESPECTE L'ANONYMAT	7
CAS PARTICULIER DES MINEURS REÇUS AU CENTRE DE PLANIFICATION ET D'EDUCATION FAMILIALE	7
LA PMI PARTICIPE A FAIRE DU DOSSIER DU PATIENT UN ELEMENT DE LA QUALITE DES SOINS	7
LA PMI ASSURE AU PATIENT UN DROIT D'ACCES A SON DOSSIER	8
LA PMI GARANTIT LE RESPECT DU CHOIX DU PATIENT POUR L'ACCES ET LA TRANSMISSION DES INFORMATIONS A D'AUTRES PROFESSIONNELS	8
LA PMI S'ENGAGE A INFORMER LES PATIENTS SUR LEURS DROITS	9
REFERENCES	10

Contexte et objectifs de la présente charte

L'objectif de la présente charte est d'établir les règles de bon usage en matière d'accueil et de prise en charge des patients par les personnels de PMI en général et plus particulièrement dans les centres de PMI et de Planification et d'éducation familiale du Conseil général de l'Essonne. Elle doit aussi permettre de faire connaître aux personnes accueillies leurs droits essentiels tels qu'ils sont affirmés par les lois (notamment la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé) et les principaux décrets, arrêtés, circulaires et chartes dont les références figurent en annexe.

L'expression « patient » utilisée dans cette charte désigne l'ensemble des personnes prises en charge par les équipes des services de PMI territorialisés, que ces personnes soient accueillies dans les centres de protection maternelle infantile ou de planification et d'éducation familiale, ou qu'elles soient vues dans n'importe quel autre lieu du territoire (écoles, MDS, domicile).

L'expression « la PMI » désigne l'ensemble des établissements et professionnels qui mettent en oeuvre sur le territoire de l'Essonne les missions de protection maternelle et infantile, et de planification et d'éducation familiale confiées au Conseil Général, tel qu'elles sont définies à l'article L2112-2 du code de la santé publique.

L'application de la charte s'interprète au regard des obligations nécessaires au bon fonctionnement de l'institution et auxquelles sont soumis le personnel et les patients. La personne prise en charge doit pouvoir prendre connaissance du règlement intérieur qui précise ces obligations.

Une plaquette reprenant les points principaux résumés de la charte est remise, dès son premier contact avec les services de PMI, à chaque patient. Le document intégral de la charte est délivré, gratuitement, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil.

Engagements des professionnels

La PMI est un service public départemental de santé

En tant que service public exercé par le Conseil général de l'Essonne, il doit s'adresser sans distinction à toutes les personnes qui en font la demande. Toutefois, une priorité d'accès peut être établie si la situation le requiert.

Les consultations et entretiens réalisés sont entièrement gratuits pour le patient. Une convention passée avec l'Assurance maladie permet le remboursement des consultations médicales au Conseil général de l'Essonne. C'est la raison pour laquelle la Carte Vitale est demandée.

Les prescriptions faites par les professionnels de PMI sont remboursées aux patients par leur propre Assurance Maladie. Les professionnels s'engagent à ne tirer aucun profit des activités exercées dans le cadre des missions de la PMI.

L'équipe de soins est territorialisée et sous l'autorité d'un médecin, le Médecin coordinateur du service de PMI territorialisée. Elle est composée de l'ensemble des professionnels qui sont sous sa responsabilité.

Les personnes prises en charge sont accueillies dans le cadre de la prévention de leur santé globale. Toute action entreprise dans ce contexte ne peut avoir pour objectif que de contribuer à améliorer leur santé.

La PMI partage des valeurs communes

Les professionnels de la PMI souhaitent réaffirmer, dans cette charte, les valeurs qui régissent leurs pratiques en matière d'accueil et de communication avec et autour des familles. Les valeurs principalement partagées sont :

- **Ethiques**
 - Confiance réciproque avec les familles
 - Respect des origines, des croyances, et des différences de culture tout en gardant comme objectif principal l'intérêt de l'enfant ou de la personne prise en charge
 - Ecoute de la demande des familles et des personnes, et réponses adaptées dans le respect de leur personne
 - Absence de discrimination
 - Transparence

- Professionnelles

- Compétence, efficacité, objectivité et impartialité dans la prise en charge des patients
- Respect, bienveillance, équité et courtoisie dans les rapports avec les patients et avec les collègues
- Qualité du service rendu qui doit être évalué avec rigueur

La relation de confiance est la base du travail de soins et de prévention réalisé auprès des familles. Cette relation doit être rigoureusement préservée. Les professionnels de la PMI s'engagent à ne pas recueillir d'informations à caractère personnel des patients pris en charge, sans les y associer.

La PMI garantit la confidentialité des informations à caractère personnel

Toute information à caractère personnel transmise aux professionnels de la PMI dans le cadre de leurs fonctions est soumise au secret médical. Les professionnels veillent à ce que les modalités d'accès à ces informations assurent la préservation indispensable de la confidentialité vis-à-vis de tiers (famille, entourage, employeur, banquier, assureur, etc.). Ils doivent s'assurer de la pleine conscience de chaque personne du caractère strictement personnel des informations relatives à leur santé.

Toutefois, les informations à caractère médical, dans la mesure où elles sont utiles à la continuité des soins et déterminent la meilleure prise en charge possible, sont réputées avoir été confiées par la personne prise en charge à l'ensemble de l'équipe de PMI.

Ces mêmes informations pourront également être confiées à d'autres professionnels de santé ne faisant pas partie de l'équipe de soins qui prend en charge la personne, dans la mesure où celle-ci en aura été avertie et ne s'y sera pas opposée. Les professionnels de la PMI s'engagent à tenir informé le patient ou la personne désignée par lui s'il n'est pas en mesure de recevoir l'information.

Dans le cadre d'une procédure judiciaire exécutée dans les formes prescrites, le juge ou la personne qu'il aura mandatée à cet effet peut avoir accès aux informations concernant une personne prise en charge ou ayant été prise en charge. Toutefois, cette procédure judiciaire n'est pas de nature à entraîner la levée des anonymats garantis par la loi.

La PMI respecte l'anonymat

Toute personne se présentant dans un des services de PMI de l'Essonne peut demander l'anonymat. Le professionnel qui la reçoit s'engage à le lui garantir si c'est la seule solution pour la protéger dans des situations personnelles particulières. Cependant le professionnel doit également rassurer le patient sur le respect du secret médical, y compris dans le cas particulier de mineurs(es).

De manière plus générale, aucun justificatif d'identité n'est demandé pour accéder aux soins.

Cas particulier des mineurs reçus au centre de planification et d'éducation familiale

S'agissant des mineurs, le droit d'accès à l'ensemble des informations concernant sa santé est exercé par les titulaires de l'autorité parentale. Mais ce droit est exercé sous réserve de l'opposition du mineur ou de sa demande que les titulaires de l'autorité parentale n'accèdent aux informations concernant sa santé que par l'intermédiaire d'un médecin. Dans ce cas, l'opposition du mineur est consignée au dossier. Le professionnel s'efforcera de comprendre les difficultés qui motivent la demande d'anonymat et incitera le mineur à renouer le dialogue. En cas de demande d'accès par le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale, une médiation devra être favorisée. Le mineur peut notamment demander que le droit d'accès du ou des titulaires de l'autorité parentale soit exercé par l'intermédiaire d'un médecin désigné par ce(s) dernier(s). L'opposition ou la limitation peut également ne concerner que l'un des deux parents.

La PMI participe à faire du dossier du patient un élément de la qualité des soins

Le dossier comprend l'ensemble des informations formalisées recueillies dans le cadre des différentes consultations réalisées par le patient avec l'un des professionnels de l'équipe de soins où il a été pris en charge.

Tout professionnel de santé de la PMI a l'obligation de veiller à la qualité de cet outil. Le statut des informations qu'il contient, leur évolutivité justifient une hiérarchisation de nature à clarifier leur utilisation et à favoriser l'appropriation de données souvent complexes et provisoires. La tenue du dossier doit permettre de répondre à toute demande de consultation ou de transmission d'informations émanant de professionnels de santé comme de la personne. Ainsi, lorsque le dossier est structuré, exploitable et lisible, en particulier lorsqu'il contient des synthèses régulières, la compréhension en est facilitée.

Certaines des notes des professionnels de santé peuvent être considérées comme «personnelles» et, à ce titre, ne font pas partie du dossier du patient. Elles ne sont pas destinées à être conservées, réutilisées ou le cas échéant échangées. Elles sont intransmissibles et inaccessibles à la personne concernée comme aux tiers, professionnels ou non. Bien que « personnelles », ces notes ne doivent toutefois en aucun cas porter atteinte à la dignité des personnes.

La PMI assure au patient un droit d'accès à son dossier

Le patient peut accéder aux informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne et en obtenir communication par un professionnel de santé au plus tard dans les 8 jours suivant sa demande et au plus tôt après un délai de 48 heures. 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.

Le patient doit exercer son droit d'accès au dossier avec la pleine conscience du caractère strictement personnel des informations de santé qu'il va détenir. Il convient de l'informer des risques d'un usage non maîtrisé, notamment du fait de la sollicitation de tiers qui sont exclus du droit de réclamer directement ces informations aux professionnels, aux établissements de santé ou aux hébergeurs. Ces tiers peuvent plus facilement exercer des pressions illégitimes pour que le patient leur transmette directement des informations de santé qui le concernent et dont il doit préserver le caractère confidentiel.

La PMI garantit le respect du choix du patient pour l'accès et la transmission des informations à d'autres professionnels

Les professionnels de la PMI s'engagent à respecter le choix du patient pour l'accès aux informations de santé et leur transmission, mention qui doit être impérativement actualisée et vérifiée de manière régulière : le patient peut à tout moment revenir sur son choix.

Il s'agit :

- du refus du patient d'une transmission d'informations concernant sa santé à d'autres professionnels de santé (médecin traitant par exemple) ;
- du refus éventuel que des proches soient informés ;
- de l'identification de la personne de confiance qui sera informée et consultée au cas où le patient serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin (art. L. 1111-6 du code de la santé publique) ;
- du refus de communiquer certaines informations aux ayants droit en cas de décès ;
- du refus de la part d'un mineur de communiquer des informations concernant sa santé
- aux titulaires de l'autorité parentale (cf. cas particulier des mineurs).

Conformément à l'article L. 1110-4 du code de la santé publique, la personne dûment informée peut s'opposer à la transmission d'informations la concernant. Il n'est pas possible de lui demander d'opter de manière globale et définitive pour des modalités données de transmission d'informations entre professionnels de santé.

La PMI s'engage à informer les patients sur leurs droits

Les professionnels de la PMI s'engagent à garantir aux patients pris en charge, une information sur leurs droits. Ces droits concernent la confidentialité des informations recueillies, l'accès au dossier, le refus de collecter ou de communiquer des informations à caractère personnel. A ce titre, des supports d'information seront mis à la disposition des patients dans les différents sites de prise en charge, et une plaquette d'information sera remise à la personne lors de son 1^{er} contact avec les services de PMI territorialisée du département.

Références

Nom du document	Auteur	Date	Référence internet
Loi de santé publique n° 2002-303 du 4 mars 2002		2002	http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000227015&dateTexte
Arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès		2004	http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000601005&dateTexte=
Arrêté du 3 janvier 2007 portant modification de l'arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès		2007	http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000611164&dateTexte=
Guide relatif aux modalités d'accès au dossier médical du patient			http://www.cneh.fr/Portals/2/05-PUBLICATIONS/GUIDE-PATIENT/DOCS/Guide Droit Patient 2011 2012 ENTIER.pdf
Loi informatique et libertés		1978	http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006068624&dateTexte=vig
Déclaration d'Amsterdam	OMS	1994	http://www.ethique.inserm.fr/ethique/Ethique.nsf/397fe8563d75f39bc12563f60028ec43/901e922bf0f1db42c12566ac00493be8?OpenDocument
Code de déontologie médicale	CNOM	1995	http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006072634&dateTexte=20040807
Charte du patient hospitalisé	INSERM	1995	http://www.ethique.inserm.fr/ethique/Ethique.nsf/397fe8563d75f39bc12563f60028ec43/e34af978cb3ad82ac12566ab0044a355?OpenDocument
Recommandations accès aux données de santé (HAS, 2005)	HAS	2005	http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/Access_Info_sante_Dec_2005.pdf
Evolution du dossier médical, nouveaux enjeux pour la relation médecin-soignants-patient (Université Paris 5)	G. Moutel	2004	http://www.ethique.inserm.fr/inserm/ethique.nsf/0/E51B59F8549BB019C12570A500515161/\$File/Evolution+du+dossier+m%C3%A9dical.pdf?OpenElement
Guide des professionnels de santé	CNIL	2011	http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Guides_pratiques/CNIL-Guide_professionnels_de_sante.pdf
Les pratiques de communication avec et autour des familles en PMI	Dr X.Cleray, DPMI, CG Essonne	2010	



Conseil général de l'Essonne
Direction de la protection maternelle et infantile
Tour Malte – 1^{er} étage – Boulevard de France
91012 EVRY CEDEX