

## Droits des malades

Quels recours face à un refus d'accès au dossier médical ?

### ○ DE QUOI S'AGIT-IL ?

Le droit de tout usager du système de santé d'accéder directement aux informations médicales qui le concernent est un des droits fondamentaux consacrés par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades.

Strictement encadrée par les textes, la procédure d'accès est clairement identifiée.

Pour plus d'informations sur ce droit, les fiches *CISS Pratique* n° 11 et 11 bis explicitent le dispositif.

Après presque 10 ans d'exercice, ce droit est mieux appréhendé par les acteurs de santé.

Cependant, il demeure des difficultés importantes : négation du droit, refus explicite d'accès, silence face à une demande après les délais impartis par la loi, délivrance incomplète des éléments...

Que faire face à une telle pratique des professionnels et établissements de santé ? Quels recours les usagers peuvent-ils engager pour faire respecter leurs droits en la matière ?

### ○ CE QU'IL FAUT SAVOIR

Les recours face à un refus explicite ou implicite d'accès au dossier médical dépendent surtout du statut juridique du détenteur de l'information. Ils sont différents selon qu'il s'agit d'un professionnel de santé exerçant en libéral, d'un établissement de santé public ou encore d'un établissement privé.

Quelle que soit l'instance à saisir, il convient, dans tous les cas, d'effectuer son recours par un courrier en recommandé avec accusé réception, en joignant la copie d'une pièce d'identité, du courrier initial de demande d'accès à l'information médicale et, si elle existe, de la réponse écrite du détenteur du dossier médical.

Le descriptif des recours ci-après n'est pas hiérarchisé. Chaque instance présente des caractéristiques et des champs d'intervention différents. Elles ne sont pas exclusives et certaines procédures peuvent être engagées simultanément.



Collectif Interassociatif Sur la Santé

Collectif Interassociatif Sur la Santé

10, villa Bosquet - 75007 Paris

Tél. : 01 40 56 01 49 - Fax : 01 47 34 93 27

[www.leciss.org](http://www.leciss.org)

	Établissement public de santé et établissement privé exerçant une mission de service public	Établissement privé de santé	Professionnel de santé exerçant en libéral
Commission régionale de conciliation et d'indemnisation	X	X	X
Commission des relations avec les usagers et sur la qualité de la prise en charge	X	X	
Pôle santé et sécurité des soins du Défenseur des droits	X	X	X
Commission d'accès aux documents administratifs	X		
Commission nationale de l'informatique et des libertés	X	X	X
Conseil de l'Ordre			X
Commission départementale des soins psychiatriques	X	X	
Tribunal administratif en référé	X		
Juridiction de proximité en injonction de faire		X	X

### Les Commissions régionales de conciliation et d'indemnisation (CRCI)

Mises en place par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, ces commissions, au-delà de leur rôle en matière d'indemnisation, ont pour mission de résoudre les litiges entre les usagers du système de santé et les professionnels ou établissements de santé.

Dans ce cadre, elles sont susceptibles d'organiser des conciliations offrant une meilleure communication entre les acteurs concernés et ainsi faciliter l'accès au dossier médical du patient.

Pour saisir la CRCI compétente, en formation conciliatoire, il convient de s'adresser au pôle interrégional dont dépend le professionnel ou l'établissement de santé concerné.

Les coordonnées sont disponibles sur leur site Internet : [www.oniam.fr/crci/presentation](http://www.oniam.fr/crci/presentation)

### Les Commissions des relations avec les usagers et sur la qualité de la prise en charge (CRUQPC)

Ayant pour mission de veiller au respect des droits des usagers et à la qualité des soins prodigués au sein de l'établissement privé ou public de santé dans lequel elles sont constituées, ces commissions dont les membres sont des médiateurs (médecins et non médecins) et des représentants d'usagers peuvent jouer un rôle prépondérant dans la mise en œuvre du droit d'accès au dossier médical d'un patient de l'établissement.

Pour la saisir, il convient d'écrire un courrier en recommandé à l'attention du responsable de l'établissement.

*Pour plus d'informations sur le fonctionnement de cette commission, une fiche CISS Pratique est disponible (n° 19).*

### Le pôle Santé et sécurité des soins du Défenseur des droits

Créé en 2009, ce service est chargé de renforcer le dialogue entre les usagers du système de soins et les professionnels et établissements de santé, il analyse et traite toutes demandes d'information ou réclamations qui mettent en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins et l'accès aux soins.

En matière de difficulté d'accès au dossier médical, il joue un rôle de médiation susceptible de débloquer la situation et ainsi de faciliter l'exercice de ce droit. Dans ce cadre, il peut intervenir concrètement auprès du professionnel ou de l'établissement concerné.

*Pour plus d'informations : [www.securitesoins.fr](http://www.securitesoins.fr).*

### La Commission d'accès aux documents administratifs (CADA)

Autorité administrative indépendante créée par la loi du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public, la CADA a pour mission de veiller au respect de la liberté d'accès aux documents administratifs et archives publiques.

Ainsi, tout usager d'un établissement public ou privé exerçant une mission de service public comme les établissements de santé privés d'intérêt collectif (ESPIC précédemment dénommés « établissements privés de santé participant au service public hospitalier ») peut saisir la CADA face à un refus de communication du dossier médical.

Le délai de la saisine est de deux mois à compter du refus exprès de l'établissement. Le silence gardé pen-

dant plus d'un mois équivaut à un refus implicite, c'est à ce moment que commence à courir le délai de saisine de la CADA.

Par la suite, l'institution dispose d'un délai d'un mois pour émettre un avis sur la demande de l'utilisateur. Juridiquement, son avis ne s'impose pas, il est toutefois, dans les faits, le plus souvent, suivi par l'administration.

**Attention ! Dans le domaine de l'accès aux documents administratifs, la saisine de la CADA est un préalable obligatoire à tout recours contentieux.**

Ainsi, face au renouvellement de refus exprès ou implicite de l'administration, suite à l'avis de la CADA, un nouveau délai de deux mois s'ouvre pour permettre au demandeur de saisir le tribunal administratif (du lieu de l'établissement de santé) d'un recours pour excès de pouvoir.

Ce recours ne nécessite ni formalisme particulier ni assistance d'un avocat. Le tribunal administratif aura alors la possibilité d'astreindre l'établissement à communiquer le dossier médical concerné.

*Pour plus d'informations : [www.cada.fr](http://www.cada.fr)*

### **La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)**

Autorité administrative indépendante créée par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la CNIL a pour mission générale de protéger la vie privée et les libertés dans les domaines de la conservation des données personnelles.

Tout citoyen peut lui adresser une plainte concernant une difficulté d'exercice d'un droit (en l'espèce, du droit d'accès à son dossier médical) quel que soit le détenteur de l'information, établissement ou professionnel de santé.

La plainte peut être adressée par courrier mais également par le biais du site Internet de la CNIL à l'aide d'une lettre-type.

Après en avoir accusé réception, les services de la Commission procèdent à l'instruction de la plainte en entrant en relation avec le détenteur de l'information ou le responsable du fichier pour lui faire part de la réclamation.

Au-delà de son rôle de médiateur, la CNIL dispose non seulement de pouvoirs de contrôle sur les lieux d'archivage de l'information mais elle peut également développer des mesures coercitives pouvant aller de la mise en demeure jusqu'au prononcé de sanctions pécuniaires, après une procédure contradictoire.

*Pour plus d'informations : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)*

### **Les Conseils de l'Ordre**

Les Ordres professionnels ont pour mission de veiller au maintien des principes de moralité, de probité, de compétence et de dévouement indispensables à l'exercice des professions de santé et à l'observation par tous les membres des devoirs professionnels ainsi que des règles édictées par leur Code de déontologie.

La quasi-totalité des professions médicales et paramédicales est régie par un Code de déontologie et placée sous l'autorité d'un Ordre professionnel : médecins, pharmaciens, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures-podologues, sages-femmes, infirmiers, chirurgiens-dentistes.

En plus d'être consacré par le Code de la Santé publique, le droit d'accès du patient à son dossier médical est inscrit dans la plupart des codes de déontologie. Les Conseils de l'Ordre sont donc compétents pour sanctionner les refus d'accès aux informations par les professionnels de santé exerçant en libéral.

Bien qu'ils aient tous leur propre mode de fonctionnement, le plus souvent, les ordres professionnels comportent des chambres disciplinaires dont l'objet est d'examiner les plaintes des patients.

L'instance doit statuer sur la plainte dans un délai de 6 mois. Elle peut procéder à une enquête ainsi qu'à une expertise. Dans le cadre d'une procédure contradictoire, le professionnel est entendu par la chambre et les parties produisent un mémoire. Elles peuvent se faire assister.

Les peines disciplinaires susceptibles d'être prononcées sont les suivantes : avertissement, blâme, interdiction de formation, interdiction temporaire ou permanente d'exercice, avec ou sans sursis, radiation du tableau de l'Ordre.

La décision de la chambre peut faire l'objet d'un recours dans un délai de 30 jours à compter de la notification, devant la chambre disciplinaire nationale. Enfin, le dernier recours de cette procédure est exercé devant le Conseil d'État.

Il est à noter que cette action disciplinaire ne fait obstacle à aucune autre action parallèle (civile, pénale...).

*Pour plus d'informations :*

- Ordre des médecins :  
[www.conseil-national.medecin.fr](http://www.conseil-national.medecin.fr)
- Ordre des pharmaciens :  
[www.ordre.pharmacien.fr](http://www.ordre.pharmacien.fr)
- Ordre des masseurs-kinésithérapeutes :  
[www.cnomk.org](http://www.cnomk.org)
- Ordre des pédicures-podologues :  
[www.onpp.fr](http://www.onpp.fr)
- Ordre des sages-femmes :  
[www.ordre-sages-femmes.fr](http://www.ordre-sages-femmes.fr)
- Ordre des infirmiers :  
[www.ordre-infirmiers.fr](http://www.ordre-infirmiers.fr)
- Ordre des chirurgiens-dentistes :  
[www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr](http://www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr)

### **Les Commissions départementales des soins psychiatriques (CDHP)**

Ces commissions sont chargées d'examiner la situation des personnes hospitalisées en raison de troubles mentaux au regard du respect des libertés individuelles et de la dignité des personnes.

Aux termes de l'article L1111-7, alinéa 4 du Code de la Santé publique qui fonde le droit d'accès aux informa-

tions médicales, à « titre exceptionnel, la consultation des informations recueillies, dans le cadre d'une hospitalisation sur demande d'un tiers ou d'une hospitalisation d'office, peut être subordonnée à la présence d'un médecin désigné par le demandeur en cas de risques d'une gravité particulière. En cas de refus du demandeur, la commission départementale des soins psychiatriques est saisie. Son avis s'impose au détenteur des informations comme au demandeur. »

Le patient peut lui aussi saisir la commission face à un refus de communication de son dossier.

Le professionnel ou l'établissement de santé doit faire parvenir à la commission, sous pli confidentiel, les informations nécessaires relatives à la santé du demandeur et les éléments qui le conduisent à demander la présence d'un médecin.

L'avis de la commission est délivré dans un délai de deux mois à compter de la demande.

### La procédure en référé devant le juge administratif (référé conservatoire)

En cas d'urgence, et même sans décision préalable de l'administration, le juge des référés du tribunal administratif peut prononcer toute mesure utile pour la délivrance de documents détenus par un établissement public de santé ou un établissement privé exerçant des missions de service public.

La demande peut être déposée directement au tribunal ou par courrier en recommandé avec accusé réception, avec la mention « référé ». Elle doit contenir un résumé des faits et justifier de l'urgence.

L'assistance d'un avocat n'est pas nécessaire.

Une audience est fixée par le magistrat dans les plus brefs délais afin de mettre en œuvre la procédure contradictoire et d'entendre les arguments de chaque partie.

Le jugement intervient ensuite dans un délai de 15 jours, en général ; il peut faire l'objet d'un recours devant le Conseil d'État dans les 15 jours suivant sa notification.

### Le juge de proximité en injonction de faire

Au sein du tribunal d'instance, le juge de proximité du lieu du cabinet médical ou de l'établissement de santé privé est compétent pour tous les litiges portant sur une obligation dont la valeur est inférieure ou égale à 4.000 €.

Cette procédure est gratuite et ne nécessite pas l'assistance d'un avocat.

Il est donc envisageable de saisir cette juridiction d'une requête datée, signée et adressée au greffe et mentionnant l'identité du demandeur, les coordonnées de la personne physique ou morale détenant l'information médicale concernée, l'objet de la demande, la nature de l'obligation ainsi que son fondement juridique (ici l'article L1111-7 du Code de la Santé publique ou L1110-4 pour une demande de l'ayant droit d'une personne décédée) et éventuellement les dommages et intérêts réclamés en cas d'inexécution de l'obligation.

Le demandeur doit joindre à sa requête tous les documents justificatifs nécessaires. La demande doit nécessairement être complète sous peine de nullité.

Si le juge considère la demande comme justifiée, il rend alors une ordonnance d'injonction de faire qu'il adresse aux deux parties et qui précise la date et les délais d'exécution de l'obligation ainsi que la date de l'audience en cas de non-respect de l'ordonnance.

La décision du juge n'est pas susceptible de recours.

Si le professionnel ou l'établissement de santé délivre l'information médicale dans les délais impartis, le demandeur doit alors en informer le greffe de la juridiction.

A défaut, l'audience se tiendra à la date fixée par l'ordonnance d'injonction de faire.

Pour télécharger le formulaire de saisine du juge de proximité en injonction de faire:

[www.vos-droits.justice.gouv.fr/art\\_pix/form12288v01.pdf](http://www.vos-droits.justice.gouv.fr/art_pix/form12288v01.pdf)

## o EN SAVOIR PLUS

Santé Info Droits - 0 810 004 333 (N° Azur - prix d'un appel local) ou 01 53 62 40 30 (pour un appel des DOM-TOM ou à partir d'un portable ou d'un abonnement illimité)

La ligne d'information et d'orientation du CISS sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.

Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h. Mardi, jeudi : 14h-20h.

Vous pouvez également poser vos questions en ligne sur [www.leciss.org/sante-info-droits](http://www.leciss.org/sante-info-droits).



### Fiches CISS pratique

Fiche n° 10 - Nouvelle organisation des ordres des professions médicales : quels changements pour les usagers ?

Fiche n° 11 - Accès au dossier médical et aux informations de santé

Fiche n° 11 bis - Accès au dossier médical et aux informations de santé : les cas particuliers

Fiche n° 11 ter - Lettres types de demande de communication du dossier médical auprès d'un établissement de santé

Fiche n° 11 quater - La durée de conservation des dossiers médicaux

Fiche n° 12 - Commissions régionales de conciliation et d'indemnisation (CRCI)

Fiche n° 19 - La Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge - Son rôle dans l'examen des plaintes