
Décision du Défenseur des droits n°2021-223

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu le code de la santé publique ;

Vu la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ;

Saisie de la réclamation de Monsieur X concernant les difficultés qu'il rencontre pour accéder aux résultats des examens réalisés par scanner au sein du groupe hospitalier Y,

Prend acte de la mise en place d'un groupe de travail pour fluidifier la remise des résultats des examens d'imagerie et raccourcir les délais d'information, avec le déploiement d'un portail à destination des patients, par la direction générale du groupe hospitalier afin de respecter le droit d'accès direct des patients à leur dossier médical tel que rappelé par le Défenseur des droits,

Décide, dans le cadre de la mise en place de ce nouveau dispositif, de recommander à la direction générale de l'établissement de santé d'adopter toutes les mesures propres à satisfaire les conditions d'information des patients sur leur état de santé, notamment l'accès direct à leur dossier médical, prévues par la loi,

Demande à être tenue informée, **dans un délai de six mois**, des conclusions du groupe de travail et que lui soient communiquées les nouvelles procédures et conditions d'accès mises en place,

Demande à la direction générale du groupe hospitalier de tout mettre en œuvre, **jusqu'à l'échéance de ce délai**, afin que Monsieur X bénéficie d'un accès direct aux éléments de son dossier médical qu'il sollicite, conformément aux dispositions en vigueur.

Claire HÉDON

**Recommandations sur le fondement
de l'article 25 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011**

Le Défenseur des droits a été saisi par Monsieur X concernant les difficultés qu'il rencontre pour accéder aux résultats des examens réalisés par scanner au sein du groupe hospitalier Y.

1. Rappel des faits

Par courriel du 21 juin 2021, le réclamant informe le Défenseur des droits que, depuis le début de sa prise en charge par le service d'oncologie en juillet 2017, l'accès aux résultats des examens réalisés par scanner est soumis à l'obtention préalable de l'autorisation écrite du professeur dirigeant le service.

2. Instruction menée par le Défenseur des droits

Par courrier du 22 juin 2021, le Défenseur des droits a rappelé les termes de l'article L. 1111-7 du code de la santé publique et notamment demandé que soient adressés au réclamant, dans les plus brefs délais, les éventuels résultats d'examens par scanner sollicités qui ne lui auraient pas encore été transmis.

Par courrier du 13 juillet 2021, le directeur général du groupe hospitalier a indiqué que dans le cadre d'examens demandés par le service d'oncologie, les résultats sont remis par les médecins prescripteurs afin d'accompagner le patient dans des moments de vie parfois difficiles.

Il a précisé que le réclamant avait reçu l'ensemble des résultats d'examens qu'il avait demandé.

En outre, il a informé le Défenseur des droits que, dans la volonté d'améliorer la qualité du service rendu au patient, un groupe de travail avait été initié, ayant pour objectif de fluidifier la remise des résultats des examens d'imagerie et de raccourcir les délais d'information quelle qu'en soit la conclusion. Un portail à destination des patients doit être déployé dans les semaines à venir permettant au patient d'avoir accès aux informations médicales le concernant, notamment ses résultats d'examens biologiques et radiographiques.

3. Cadre juridique

Depuis la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, toute personne a le droit d'être informé sur son état de santé¹.

Ainsi, les patients peuvent accéder à l'ensemble des informations concernant leur santé détenues par un établissement de santé.

Plus précisément, l'article L. 1111-7² du code de la santé publique (CSP) dispose :

« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues, à quelque titre que ce soit, par des professionnels de santé, par des établissements de santé, par des centres de santé, par le service de santé des armées ou par l'Institution nationale des

¹ Art. L. 1111-1 du code de la santé publique (CSP).

² Modifié en dernier lieu par l'ordonnance n° 2020-232 du 11 mars 2020 - art. 4.

*invalides **qui sont formalisées** ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, **notamment des résultats d'examen**, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.*

*Elle peut accéder à ces informations **directement** ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication, dans des conditions définies par voie réglementaire au plus tard **dans les huit jours** suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé. (...).*».

Les résultats des examens réalisés par scanner sont ainsi contenus dans le dossier médical³ et l'établissement de santé est tenu de les communiquer aux patients qui en font la demande⁴.

La loi du 4 mars 2002 précitée a consacré le droit des patients de se voir communiquer directement le dossier médical ; la désignation d'un médecin intermédiaire est au seul choix des patients. Si le médecin peut recommander la présence d'un tiers pour la consultation d'éléments du dossier médical, les patients ne sont en aucun cas tenus de l'accepter. Subordonner la consultation des informations à la présence d'un médecin est une hypothèse prévue pour les seules informations recueillies dans le cadre d'une hospitalisation sans consentement⁵.

Les modalités d'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès, ont fait, par ailleurs, l'objet de recommandations de bonnes pratiques établies par la Haute Autorité de santé (HAS) et homologuées par arrêté du ministre chargé de la santé⁶.

Il est recommandé, par exemple, que soit disponible et facilement accessible une information relative à la réglementation et aux aspects pratiques de l'accès au dossier – dont les modalités possibles d'accès direct aux informations de santé et le dispositif d'accompagnement médical mis en place et proposé à la personne par l'établissement. Dans les établissements de santé, cette information fait l'objet d'un chapitre explicatif dans le livret d'accueil de l'établissement⁷.

Il est également rappelé que la présence ou la disponibilité d'un médecin ne doit pas entraver le souhait de la personne de consulter directement son dossier. Il est aussi précisé que lorsque la personne et l'établissement ou le professionnel de santé sont distants ou lorsque la personne ne peut se déplacer, il est recommandé de proposer l'accès au dossier par l'intermédiaire d'un médecin choisi par la personne. En cas de refus ou si cette proposition n'est pas retenue dans le délai prévu pour communiquer le dossier, la copie de ce dernier est envoyée directement à la personne.

La communication du dossier médical doit, enfin, intervenir dans les huit jours – et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de 48 heures ait été observé –, à compter de la date de réception de la demande, lorsque les informations médicales datent de moins de cinq ans.

En rappelant que les patients disposent d'un droit d'accès direct aux informations de santé les concernant, la Défenseure des droits souhaite prendre acte des mesures projetées par le centre hospitalier.

³ Voir également l'art. R. 1112-2 du CSP.

⁴ Art. L. 1112-1 et R. 1112-1 du CSP.

⁵ Art. R. 1111-5 du CSP.

⁶ 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, modifié.

⁷ Art. R. 1112-9 du CSP.

4. Recommandations du Défenseur des droits

En conséquence, au vu de ce qui précède, la Défenseure des droits prend acte de la mise en place d'un groupe de travail pour fluidifier la remise des résultats des examens d'imagerie et raccourcir les délais d'information, avec le déploiement d'un portail à destination des patients.

A cette occasion, la Défenseure des droits recommande à la direction générale de l'établissement de santé d'adopter toutes les mesures propres à satisfaire les conditions d'information des patients sur leur état de santé, notamment l'accès direct à leur dossier médical, prévues par la loi.

La Défenseure des droits demande à la direction générale du groupe hospitalier de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de six mois à compter de la notification de la présente décision.

La Défenseure des droits demande à la direction générale de tout mettre en œuvre, jusqu'à l'échéance de ce délai, afin que Monsieur X bénéficie d'un accès direct aux éléments de son dossier médical qu'il sollicite, conformément aux dispositions en vigueur.

La Défenseure des droits adresse la présente décision, pour information, à Monsieur X.

Claire HÉDON