

# VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES

# la PERSONNE DE CONFIANCE

La législation relative aux droits des malades vous permet de rédiger des directives anticipées et de désigner une personne de confiance qui peut vous assister en consultation ou lors de votre hospitalisation.



## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

C'est un document écrit par avance, témoin de votre volonté, essentiel dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer celle-ci. Il permet au médecin de connaître et de respecter vos souhaits concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitements.



## LA PERSONNE DE CONFIANCE

**Avec votre accord, la personne de confiance peut :**

- vous accompagner dans vos démarches dans l'établissement de santé,
- assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions,
- recevoir les informations nécessaires lui permettant d'exercer sa mission,
- être consultée dans les situations où vous ne pourriez plus exprimer votre volonté.

Pour en savoir plus sur la désignation de la personne de confiance et la rédaction des directives anticipées, informez-vous auprès du médecin lors de votre rendez-vous.



Retrouvez également ces informations dans  
le livret d'accueil du CHU de Caen Normandie  
et sur : [www.chu-caen.fr](http://www.chu-caen.fr)

# vosre DOSSIER MÉDICAL D'HOSPITALISATION

Le patient, son représentant légal ou ses ayants droit peuvent obtenir communication du dossier médical d'hospitalisation.



## COMMENT LE DEMANDER ?

### En remplissant un formulaire



#### Par courriel

A la Cellule de Reproduction des Dossiers Patients (CRDP) :  
[crdp@chu-caen.fr](mailto:crdp@chu-caen.fr)



#### Par téléphone

En appelant le **02 31 06 48 35** ou **02 31 06 30 04**  
le formulaire est envoyé au patient par courriel ou à son adresse postale



**Par lettre adressée** en précisant les coordonnées postales ou courriel du demandeur à :

**CHU de Caen Normandie**

**Direction des affaires générales et juridiques**

Avenue de la Côte de Nacre - CS 30001 - 14033 Caen cedex 9

Le formulaire est envoyé en retour par courriel ou par voie postale.

Pour une réponse précise à la demande de pièces médicales, il convient de bien formuler les informations souhaitées. L'ensemble des pièces médicales dupliquées et leur envoi postal sont facturés au demandeur.

## COMMENT L'OBTENIR ?

### 1) Par courrier recommandé avec accusé de réception :

- au domicile du patient
- chez le médecin désigné

### 2) Par consultation du dossier médical sur place, accompagné du médecin désigné par le patient, ou par un médecin du CHU.



Retrouvez également ces informations dans le livret d'accueil du CHU de Caen Normandie et sur : [www.chu-caen.fr](http://www.chu-caen.fr)

# VOS RÉCLAMATIONS

Vos  
droits



## COMMENT ADRESSER UNE RÉCLAMATION ?

Toutes les réclamations doivent être adressées par le patient ou ses proches, par écrit, à :



• **CHU de Caen Normandie**  
• **Direction des affaires générales et juridiques**  
• Avenue de la Côte de Nacre - CS 30001 - 14033 Caen cedex 9  
• ou [droits.usagers@chu-caen.fr](mailto:droits.usagers@chu-caen.fr)

### Direction des affaires générales et juridiques

Elle instruira votre plainte ou réclamation selon les modalités prescrites par le code de la santé publique et fera le lien avec la Commission des Usagers.

**02 31 06 54 43**

### Les représentants des usagers

Des représentants des usagers indépendants, siégeant au sein de la Commission des Usagers, sont également à l'écoute des patients et de leur famille, et peuvent assurer le relais auprès des acteurs internes à l'établissement, en étant saisis, soit directement au siège de leur association (voir "la Commission des usagers"), soit par l'intermédiaire de la direction des affaires générales et juridiques.

### Le médiateur non médecin

Vous avez la possibilité de saisir le médiateur non médecin pour toute réclamation concernant vos relations avec l'établissement. Il a la possibilité d'intervenir dans le règlement des litiges et vous orientera vers la procédure nécessaire à la prise en charge de votre demande.

**02 31 06 54 43**

### Le médecin médiateur

Les réclamations liées à l'activité médicale peuvent être soumises au «médecin médiateur» de l'établissement, qui peut disposer alors de l'accès à votre dossier médical pour examiner les conditions de votre prise en charge. Saisi de cas particuliers, le rôle du médecin médiateur est avant tout de faciliter le dialogue et la compréhension réciproques entre le corps médical et le patient.

**02 31 06 54 43**



Retrouvez également ces informations dans le livret d'accueil du CHU de Caen Normandie et sur : [www.chu-caen.fr](http://www.chu-caen.fr)

**CHU**  
CAEN NORMANDIE