

Vos droits

Publié le 4/12/2023 - Mis à jour le 26/03/2026

À votre arrivée dans le service de soins, des renseignements complémentaires vous seront demandés :

- **Les personnes à prévenir**
- **La « personne de confiance »** (un parent, un proche, le médecin traitant...) susceptible si c'est votre souhait de vous accompagner lors des entretiens médicaux, afin de vous aider dans vos décisions lors de l'hospitalisation en cours.
Depuis la loi du 2 février 2016 relative à la fin de vie, le rôle de la personne de confiance a été étendu. Ainsi, dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté, la personne de confiance doit toujours être consultée et être informée. En l'absence de directives anticipées, son avis l'emporte sur tout autre avis émis par la famille ou les proches. Ce choix vous appartient et est révocable à tout moment.
- **L'existence de directives anticipées** (consignes écrites à observer dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté) que vous auriez rédigées. Elles permettent au médecin et à l'équipe médicale qui vous prennent en charge, de connaître vos volontés relatives à la fin de vie et concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Vous pouvez les modifier à tout moment. Leur existence, leur lieu de conservation ou les coordonnées de la personne qui les détient sont alors mentionnés dans votre dossier médical par l'équipe médicale. Vous pouvez également déposer le document de vos directives anticipées dans votre dossier médical hospitalier et dans votre Dossier Médical Partagé (DMP) si vous en avez un.

La confidentialité des informations

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi informatique et liberté » modifiée, l'ensemble des informations relatives aux patients sont informatisées. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale ou médico-technique dans laquelle vous avez reçu des soins ou du praticien qui a constitué votre dossier.

Ces informations sont protégées par le secret médical. Votre dossier patient est également archivé aux archives médicales sous la responsabilité du médecin chef de service du Département de l'Information Médicale (DIM).

Vos données de santé sont également transmises à Mon espace santé selon les règles validées par la Commission Médicale d'Établissement. Pour plus de renseignements, nous vous invitons à contacter le 3422 (service gratuit + prix appel) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, et à consulter **les conditions d'accès aux informations de santé**.

Protection des données à caractère personnel

Le Centre Hospitalier d'Avignon, en qualité de responsable de traitement, collecte des informations personnelles vous concernant dès votre entrée à l'hôpital et durant l'intégralité de votre séjour, telles que vos données nominatives à des fins

d'identification (nom, prénom, date de naissance, numéro de sécurité sociale, numéro de téléphone, etc), ainsi que vos

données médicales (données de santé) afin d'assurer votre prise en charge.

Accompagné d'un Délégué à la Protection des Données (DPO), l'établissement s'engage à collecter et traiter vos informations personnelles conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 relatif à la Protection des Données (RGPD) ainsi qu'à celles de la Loi française 78-17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Ainsi, l'hôpital s'engage à collecter, traiter et conserver vos informations personnelles uniquement à des fins strictement nécessaires et indispensables à votre prise en charge et à la dispense de soins adaptés tout au long de votre séjour, c'est-à-dire :

- Votre identification pour assurer la constitution de votre dossier médical et vous garantir une prise en charge adaptée tout au long de votre séjour (administration de soins, de thérapies, etc).
- La gestion de votre dossier administratif (facturation des soins et actes médicaux).
- La création de votre dossier médical numérisé, nommé « Dossier Patient Informatisé » (DPI) : ce dossier informatique rassemble vos données médicales afin de faciliter l'accès et la transmission entre les professionnels de santé. Ces données sont utilisées par les professionnels du Centre Hospitalier d'Avignon afin d'assurer la continuité de votre prise en charge.
- Vos données peuvent également être utilisées dans le cadre de recherches scientifiques pour des motifs d'intérêt public afin d'améliorer votre prise en charge et la médecine de demain.

Pour cela, toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées sont prises afin de protéger l'intégralité de vos

informations personnelles avec un niveau de sécurité adapté au risque et vous garantir la confidentialité, la disponibilité et

l'intégrité de vos données à caractère personnel.

Afin de garder la maîtrise sur vos données personnelles, vous pouvez à tout moment exercer vos droits d'accès, d'information, d'opposition, de rectification, de portabilité, d'effacement et de limitation.

- Droit d'accès : vous avez le droit d'accéder à l'intégralité des informations vous concernant et d'en obtenir une copie.
- Droit à l'information : vous avez le droit à une information claire et simple sur l'ensemble des traitements de vos données.
- Droit d'opposition : vous pouvez vous opposer à tout moment à votre participation à un traitement vous concernant, sans que cela ne modifie votre prise en charge médicale ou votre relation avec les personnels hospitaliers.
- Droit de rectification : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez à tout moment demander à ce qu'elles soient modifiées.
- Droit à la portabilité de vos données : pour certains traitements de données fondés sur un contrat ou sur votre consentement, vous avez droit à la restitution de ses données ou de les faire transférer à un tiers.
- Droit à l'effacement : vous pouvez demander la suppression de certaines de vos données personnelles. Cependant, s'agissant d'une obligation légale (Article R 1112- 7 du Code de la Santé Publique), les données inscrites dans votre dossier médical ne pourront être effacées.
- Droit à la limitation du traitement

Ces droits ne sont cependant pas absolus et inconditionnels ; ils peuvent s'exercer dans les limites permises par la réglementation et sous réserve des besoins et obligations légales dont pourrait justifier le Centre Hospitalier d'Avignon.

Le cas échéant, l'établissement vous indiquera les motifs de refus.

Pour toute information supplémentaire ou pour exercer vos droits, vous pouvez :

- solliciter le médecin référent pour vos données médicales (médecin du service qui vous prend en charge)
- contacter le Délégué à la Protection des Données pour vos données personnelles par mail accompagné de vos coordonnées (mail et téléphone) à l'adresse suivante :

- **par mail** Courriel

- **par courrier signé accompagné de la copie d'une pièce d'identité à l'adresse suivante :**

Centre Hospitalier d'Avignon
Délégué à la Protection
des Données (DPO)
305 Rue Raoul Follereau
84 902 AVIGNON CEDEX 9

Règlement général à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Règlement 2016/679 RGPD du 26 avril 2016 applicable au 25 mai 2018

Les représentants des usagers et la commission des usagers

Une Commission des usagers est en place au sein du Centre Hospitalier d'Avignon.

- Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.
- Elle examine les plaintes et réclamations transmises à l'établissement et valide les réponses qui y sont apportées.
- Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs familles.
- Elle propose un projet des usagers.

La commission des usagers peut être saisie :

- **par mail** [Courriel](#)

- **par téléphone** 04 32 75 39 03

- **par courrier**

Centre Hospitalier d'Avignon
Monsieur le Président de la Commission des usagers
Direction des relations avec les usagers
305 Rue Raoul Follereau
84 902 AVIGNON CEDEX 9

Les représentants des usagers sont des bénévoles mandatés par une association agréée. Ils sont à votre écoute et peuvent vous conseiller et vous aider.

La liste nominative des membres est affichée dans chaque service. Vous pouvez vous renseigner auprès du cadre de santé.

Vous pouvez également demander à rencontrer un représentant des usagers en vous adressant à la Direction des relations avec les usagers.

Plaintes et réclamations

En application des dispositions de l'article R 1112-91 du Code de la santé publique, nous vous invitons, si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, à vous adresser directement aux responsables (cadre de santé, chef de service, médecin...) du service dans lequel vous êtes ou avez été pris en soins.

Vous avez aussi la possibilité de saisir la Commission des usagers ou/et joindre la Direction des relations avec les usagers au 04 32 75 39 03.

Si les démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez également adresser vous-même une plainte ou réclamation écrite auprès du Directeur du Centre Hospitalier d'Avignon :

- **par mail** [Courriel](#)

- **par courrier**

Centre Hospitalier d'Avignon
Monsieur le Directeur
305 Rue Raoul Follereau
84 902 AVIGNON CEDEX 9

Le Directeur de l'hôpital prendra soin de vous répondre dans les meilleurs délais.

Vous pourrez également saisir un médiateur au cours de votre séjour ou après votre sortie, pour cela rapprochez-vous de la Direction des relations avec les usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation

des soins et le fonctionnement médical du service.

Le médiateur non-médecin est compétent pour les autres plaintes et réclamations.

Un guide sur les droits des usagers est accessible sur le site du Ministère de la Santé.

Vous pouvez également **déclarer tout événement indésirable** sur le portail de signalement du Ministère de la Santé.



CENTRE
HOSPITALIER
AVIGNON

Centre Hospitalier Avignon

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

305 Rue Raoul Follereau, 84902 Avignon cedex 9

04 32 75 33 33