



How to see your health records (French version)

Comment avoir accès à vos dossiers médicaux

Version 4

Édition avril 2009

Date de révision Février 2012

À qui s'adresse cette brochure ?

Aux personnes qui utilisent la National Health Service (NHS) (service public de médecine) en Écosse. Les usagers des services de santé privés peuvent avoir accès à leurs dossiers médicaux, mais cette brochure décrit uniquement la manière dont cela se fait à la NHS.

De quoi parle cette brochure ?

Elle vous décrit :

- ce que sont vos dossiers médicaux
- comment faire une demande pour accéder à vos dossiers médicaux
- qui peut faire une demande, et
- que faire si vous n'êtes pas satisfait concernant votre demande d'accès à vos dossiers médicaux.

Pourquoi avoir publié cette brochure ?

Elle a été publiée pour expliquer vos droits à consulter et à obtenir un exemplaire de vos dossiers médicaux.

Que sont mes dossiers médicaux ?

Ce sont des dossiers qui comprennent des informations sur votre santé et sur les soins ou les traitements que vous avez reçus. Par exemple, cela peut comprendre des résultats d'examens, des radios ou des lettres entre les membres du personnel de la NHS.

Pourquoi consulter mes dossiers médicaux ?

Il se peut que vous souhaitiez en savoir davantage sur le traitement que vous avez suivi ou vérifier que vos informations sont correctes. Vous avez le choix d'accéder à ces informations ou non et cet accès peut avoir un coût.

Comment et où mes dossiers sont-ils conservés ?

- Vos dossiers peuvent être soit imprimés, soit électroniques ou encore dans ces deux formats.
- Différents départements de la NHS détiennent des dossiers. Par exemple, votre GP surgery (généraliste) et les hôpitaux que vous avez fréquentés peuvent conserver des dossiers vous concernant.
- Il se peut que vos dossiers ne soient conservés que pendant une certaine durée, puis détruits. La NHS a des directives sur la durée de conservation des dossiers médicaux. Si vous souhaitez de plus amples renseignements sur ce point, contactez la personne chargée des dossiers médicaux là où sont conservés vos dossiers. Dans votre GP surgery, ce sera probablement le responsable du cabinet, et dans les hôpitaux, ce sera probablement le responsable des dossiers.
- Il est très important que vos dossiers soient à jour. Vous devriez informer le personnel de la NHS lorsque vos informations personnelles changent (par exemple, votre adresse ou votre numéro de téléphone), ou si vous allez être hors du Royaume Uni pour une période prolongée.

Votre Emergency Care Summary (Récapitulatif de soins d'urgence)

En Écosse, la plupart des patients ont maintenant ce que l'on appelle un Emergency Care Summary. C'est un récapitulatif de votre dossier destiné au personnel de santé au cas où vous auriez besoin de soins d'urgence lorsque votre GP Surgery est fermé, ou lorsque vous vous rendez dans un service d'urgences (Accident and emergency - A&E).

Vous avez le droit de consulter votre Emergency Care Summary. Si vous souhaitez le faire, contactez votre GP ou le responsable de son cabinet. Ceci devrait être gratuit.

Pour de plus amples informations, consultez la brochure « **Your Emergency Care Summary – What does it mean for you ?** » Vous pouvez en obtenir une copie auprès du cabinet médical de votre GP surgery, en téléphonant à la NHS Helpline (assistance téléphonique de la NHS) au 0800 22 44 88, ou sur Internet (www.hris.org.uk).

Comment demander à voir mes dossiers médicaux ?

- Vous pouvez consulter vos dossiers et, si c'est votre choix, vous pouvez en obtenir une copie.
- Vous ne devez pas nécessairement consulter ou obtenir une copie de tous vos dossiers – vous pouvez n'en demander que certaines parties. Il se peut que vous deviez donner des informations pour permettre d'identifier les parties que vous voulez consulter.
- Si vous demandez à un membre du personnel de la NHS qui vous soigne, il peut vous montrer vos dossiers ou suggérer que vous reveniez pour le faire. Cependant, le personnel n'est pas dans l'obligation de vous montrer vos dossiers sans une demande écrite de votre part.
- Pour cela, écrivez au responsable de votre GP surgery, ou au responsable des dossiers de l'hôpital ou de tout autre organisme NHS qui détient vos dossiers. Dans la lettre, vous devez préciser si désirez :
 - seulement consulter vos dossiers ou en obtenir un exemplaire aussi.
 - obtenir l'intégralité ou juste une partie de vos dossiers.
- Il se peut que vous deviez remplir un formulaire de demande et fournir une preuve de votre identité.
- Vous devez indiquer si vous souhaitez que vos dossiers vous soient donnés dans un format spécifique. Ceci sera fait dans la mesure du possible.
- Vous n'avez pas besoin de justifier votre demande.

Qui peut faire une demande pour consulter mes dossiers médicaux ?

- En général, vous pouvez faire une demande si vous êtes capable de comprendre ce qu'implique la demande de consultation de vos dossiers.
- Quelqu'un d'autre peut également demander à consulter vos dossiers si vous êtes un adulte et :
 - vous êtes d'accord, ou
 - si vous ne pouvez pas prendre de décisions par vous-même ou que vous ne pouvez pas communiquer vos décisions. Dans ce cas, quelqu'un ayant un pouvoir légal ou une tutelle peut demander à consulter vos dossiers.
- Si vous êtes un enfant :
 - quelqu'un ayant une responsabilité parentale envers vous peut demander à voir vos dossiers, mais habituellement, seulement si vous êtes d'accord.
 - Si vous ne comprenez pas ce que cela implique, votre parent, tuteur ou gardien principal peut demander à consulter vos dossiers.

Si je demande à consulter mes dossiers, qu'est-ce que je vais voir ?

- Si vous consultez vos dossiers à votre GP surgery ou à l'hôpital, il est probable que quelqu'un restera avec vous pour vous aider. Ce que vous verrez pourra être un dossier écrit, imprimé électroniquement ou une photocopie.
- Si vous demandez une copie, vous pourrez obtenir un imprimé d'ordinateur ou une photocopie.
- Le personnel de la NHS vous expliquera tous les mots ou les termes médicaux que vous ne comprenez pas.
- Il se peut que vous n'ayez pas accès à certaines informations de vos dossiers. Par exemple, vous ne pourrez pas voir d'informations qui pourraient :
 - être gravement néfastes à votre santé physique ou mentale ou à celle de quelqu'un d'autre,
 - identifier une autre personne (à l'exception des membres du personnel de la NHS qui vous ont soigné), à moins que cette personne ne donne son autorisation.
- Le personnel de la NHS n'est pas dans l'obligation de vous dire si des informations ne vous ont pas été communiquées. Si vous pensez que des informations vous ont été cachées et que vous en êtes mécontent, lisez 'Vous n'êtes pas satisfait à propos de votre demande de consultation de vos dossiers médicaux ?', page 4.
- Lorsque quelqu'un d'autre sera autorisé à consulter vos dossiers, cette personne n'obtiendra pas les informations que vous ne souhaitez pas qu'elle obtienne, si vous l'avez spécifié au personnel de la NHS.

Combien cela coûte-t-il ?

- Vous devrez payer un maximum de £10 pour consulter des dossiers médicaux conservés sur un ordinateur.
- Si vous souhaitez un exemplaire d'une partie des dossiers, cela peut coûter jusqu'à £50. Le coût dépend de la quantité d'informations détenues et si des documents tels que des radios doivent être dupliqués.
- Si vos dossiers médicaux sont sur papier et qu'ils ont été complétés dans les 40 jours précédents, vous n'aurez rien à payer pour les consulter uniquement. Mais vous devrez payer pour en obtenir un exemplaire.

Après avoir fait ma demande, combien de temps cela prendra-t-il ?

Après avoir donné suffisamment d'informations au personnel de la NHS pour vous identifier et identifier vos dossiers, et après avoir payé tous les frais, vous obtiendrez les informations sous 40 jours.

Que faire si je pense que les informations dans mes dossiers médicaux sont incorrectes ?

Si vous pensez que les informations dans vos dossiers sont incorrectes, parlez-en tout d'abord à un membre du personnel de la NHS responsable de vos soins. La suite dépendra de la décision des membres du personnel de la NHS de considérer ces informations correctes ou non.

- S'ils décident que les informations sont incorrectes, ils les barreront afin que l'on puisse toujours lire les informations mais que l'on puisse voir qu'elles ont été corrigées. Ils joindront également une note à vos dossiers expliquant pourquoi les informations ont été barrées.
- S'ils décident que les informations sont correctes, ils ne les modifieront pas. Cependant, vous pouvez choisir de joindre une note à vos dossiers, expliquant pourquoi vous pensez que les informations sont incorrectes.

Dans la plupart des cas, les informations ne peuvent être retirées de vos dossiers à moins qu'un tribunal ne l'ordonne. Le personnel de la NHS a besoin de l'ensemble de vos dossiers pour comprendre les choix antérieurs de vos soins et vos traitements.

Puis-je demander une réparation ?

Vous pouvez demander réparation si vous souffrez de problèmes physiques ou financiers à cause du fait que :

- les informations dans vos dossiers sont inexactes
- vos informations ont été accidentellement perdues, endommagées ou détruites, ou divulguées sans autorisation.

Puis-je avoir accès aux dossiers d'une personne décédée ?

- La loi vous permet de consulter les dossiers créés après le 1er novembre 1991. Mais en général, les dossiers ne sont conservés que trois ans après le décès.
- Vous ne pouvez consulter les dossiers de cette personne que si vous êtes son représentant légal ou son exécuteur testamentaire, ou si vous portez plainte pour réparation suite au décès de cette personne. Si vous demandez réparation, vous pouvez uniquement consulter les informations liées à la plainte.
- Vous ne pourrez pas voir les informations qui pourraient :
 - être gravement néfastes à votre santé physique ou mentale ou à celle de quelqu'un d'autre,
 - identifier une autre personne (à l'exception des membres du personnel de la NHS qui ont soigné le patient), à moins que cette personne ne donne son autorisation.
- Vous ne pourrez pas consulter les dossiers de quelqu'un qui a clairement spécifié qu'il ne voulait pas que d'autres personnes consultent ses dossiers après son décès.

Vous n'êtes pas satisfait à propos de votre demande de consultation de vos dossiers médicaux ?

- Demandez à parler à la personne chargée des dossiers médicaux là où sont conservés vos dossiers. Dans votre GP surgery, cette personne sera probablement le responsable du cabinet et dans les hôpitaux, ce sera probablement le responsable des dossiers.
- Si vous n'êtes toujours pas satisfait après cela, vous pouvez déposer une réclamation. La brochure « **Faire une réclamation à la NHS** » explique comment s'y prendre. Voir pages 6 - 7 pour savoir où en obtenir un exemplaire.
- Si vous avez fait une réclamation, mais que vous n'êtes pas satisfait de la manière dont la NHS s'en est occupé, vous pouvez vous plaindre à l'Information Commissioner's Office (bureau du responsable des informations). Vous ne pouvez le faire que si vous avez déjà utilisé la procédure de réclamation de la NHS. Voir page 5 sur la manière de contacter l'Information Commissioner's Office.

Comment en savoir davantage

- Pour de plus amples informations sur le contenu de cette brochure, contactez :
 - un membre du personnel de la NHS qui s'occupe de vous
 - la NHS Helpline au **0800 22 44 88** (textphone 18001 0800 22 44 88 Les appels vers la ligne d'assistance sont gratuits et peuvent offrir un service d'interprétariat
 - le citizens advice bureau (bureau de conseil aux citoyens) de votre secteur (vous trouverez votre bureau le plus proche sur www.cas.org.uk ou dans votre annuaire)
 - **Information Commissioner's Office – Scotland**
93–95 Hanover Street
Edinburgh EH2 1DJ
Téléphone **0131 301 5071**
E-mail Scotland@ico.gsi.gov.uk
Site Web www.ico.gov.uk
- Si vous ne pouvez pas prendre de décisions par vous-même ou que vous ne pouvez pas communiquer vos décisions, c'est un cas d' « incapacité » (incapacity). Pour de plus amples informations sur la loi Adults with Incapacity (Scotland) Act (loi (Écosse) sur les adultes ayant une incapacité), contactez :

The Office of the Public Guardian (Bureau de tutelle publique)

Hadrian House
Callendar Business Park
Callendar Road
Falkirk FK1 1XR
Téléphone **01324 678 300**
E-mail opg@scotcourts.gov.uk
Site Web www.publicguardian-scotland.gov.uk

- Pour de plus amples informations sur les droits des personnes souffrant d'une maladie ou de troubles mentaux, contactez **Mental Welfare Commission for Scotland** (la commission de santé mentale d'Écosse). Ils peuvent également vous fournir des informations et des conseils sur les droits des personnes dans le cadre de la loi sur les adultes ayant une incapacité (Adults with Incapacity Act).

Mental Welfare Commission for Scotland (Commission de santé mentale d'Écosse)

Thistle House
91 Haymarket Terrace
Edinburgh EH12 5HE
Téléphone **0131 313 8777**
Numéro d'appel gratuit pour les bénéficiaires du service et les aides à domicile **0800 389 6809**
Site Web www.mwscot.org.uk

- Pour de plus amples informations sur les lois concernant les enfants et les jeunes, veuillez contacter :

The Scottish Child Law Centre (Centre du droit des enfants)

54 East Crosscauseway

Edinburgh EH8 9HD

Ligne d'assistance de renseignements **0131 667 6333**

Numéro gratuit **0800 328 8970** (pour les mineurs)

Service texto gratuit : envoyez un texto commençant par « SCLC » suivi de votre question au **80800** (Les réponses seront envoyées par texte vers votre téléphone portable)

E-mail **enquiries@sclc.org.uk**

Site Web **www.sclc.org.uk**

- Si vous souhaitez accéder à vos dossiers médicaux et si vous n'êtes pas inscrit auprès d'un GP, ou si vous ne vivez plus en Écosse, contactez la Practitioner Services Division (Division des services généralistes) de la NHS National Services Scotland (Services nationaux de la NHS en Écosse) dans l'un de leurs trois bureaux.
 - Bureau d'Aberdeen – Téléphone **01224 358 400**
 - Bureau d'Édimbourg – Téléphone **0131 537 8473**
 - Bureau de Glasgow – Téléphone **0141 300 1300**

Informations sur les droits médicaux

- **La NHS et vous** (NHS and You) explique ce que vous pouvez attendre de la NHS en Ecosse et ce que celle-ci peut attendre de vous.
- **Confidentialité - c'est votre droit** (Confidentiality – it's your right) explique comment la NHS protège vos informations médicales personnelles.
- **Faire une réclamation à la NHS** vous indique comment déposer une réclamation en utilisant la procédure de réclamation de la NHS
- **Le consentement – c'est votre décision** (Consent – it's your decision) vous indique comment vous devriez être impliqué dans les décisions concernant vos soins et traitements médicaux.
- **Les services de santé pour les visiteurs étrangers** (Health care for overseas visitors) est une série de fascicules expliquant à quels services de la NHS ont droit les visiteurs étrangers pendant leur séjour en Écosse.

Informations pour les jeunes

- **Le consentement – vos droits** (Consent – your rights) vous indique comment vous devriez être impliqué dans les décisions concernant vos soins et traitements médicaux.
- **Confidentialité – vos droits** (Confidentiality – your rights) vous indique comment la NHS conserve vos informations en toute confidentialité.
- **A vous la parole ! Votre droit à être entendu** (Have your say! Your right to be heard) vous indique comment donner votre avis ou déposer une réclamation concernant la NHS

Informations aux personnes aidant aux soins

- **Caring and consent (L'administration de soins et le consentement)** explique votre droit à être impliqué dans les décisions sur les soins administrés à l'adulte dont vous vous occupez (disponible à partir de mai 2009).

Vous pouvez obtenir toutes ces brochures auprès :

- Des GP surgeries (cabinets médicaux) et des hôpitaux et de tout autre lieu dans lequel vous recevez des soins de la NHS
- de la NHS Helpline au **0800 22 44 88** (textphone 18001 0800 22 44 88)
- **www.hris.org.uk**
- du citizens advice bureau (bureau de conseil aux citoyens) de votre secteur (vous trouverez votre bureau le plus proche sur **www.cas.org.uk** ou dans votre annuaire)

Vos commentaires, s'il vous plait !

Nous aimerions avoir votre opinion sur cette brochure.

Veillez nous faire parvenir vos commentaires :

- par courrier au HRIS, Consumer Focus Scotland, **FREEPOST GW5277**, Glasgow G1 3BR
- par E-mail à **hris@scotconsumer.org.uk**
- en consultant notre site Web sur **www.hris.org.uk** et en cliquant sur le lien « contact us » ou
- en nous téléphonant au **0141 226 5261**.

Nous avons fait tout notre possible pour garantir que les informations dans cette brochure sont correctes. Cependant, cette brochure n'est qu'un guide et vous ne devez donc pas la considérer comme un document juridique. Si vous envisagez d'intenter une action légale, vous devez contacter un avocat, un citizens advice bureau ou tout autre organisme de conseil.

Produit par Health Rights Information Scotland, un projet de Consumer Focus Scotland, pour le Scottish Government Health Directorates.

Pour obtenir ces informations dans une autre langue ou dans un autre format, téléphonez à votre Bureau NHS local (NHS Board). Si vous avez besoin d'aide pour cela, contactez l'assistance téléphonique de la NHS Helpline au 0800 22 44 88 (textphone 18001 0800 22 44 88).

www.hris.org.uk

