



## Droits des patients et devoirs des médecins

Pour les citoyens germanophones, il est souvent difficile de comprendre le „langage médical“. C'est encore plus difficile si vous ne connaissez pas ou peu la langue allemande. A cela s'ajoutent peut-être des difficultés de compréhension dues aux différences culturelles. Les frais de traduction ne sont généralement pas pris en charge par l'assurance maladie obligatoire.

En Allemagne, les médecins ont en général peu de temps à consacrer à chaque patient. Le système de santé allemand est malheureusement très complexe. C'est pourquoi nous souhaitons vous informer sur les droits dont vous disposez en tant que patient et sur la manière dont vous pouvez mieux comprendre le système de santé allemand. Nous vous indiquons également les possibilités de soutien en cas de difficultés de compréhension.

Cette information est également disponible dans les langues suivantes: allemand, anglais, arabe, polonais, russe, turc

Lorsque nous écrivons „médecin“ ou „patient“ dans la suite du texte ou que nous utilisons la forme masculine dans le texte, nous faisons toujours référence à tous les genres (masculin/féminin/divers). Le texte est ainsi plus facile à lire.

BUNDESARBEITS-  
GEMEINSCHAFT  
DER  
PATIENT\*INNEN-  
STELLEN  
(BAGP)

Astallerstr. 14  
80339 München  
TELEFON  
089 / 76 75 51 31  
FAX  
089 / 725 04 74

internet:  
[www.bagp.de](http://www.bagp.de)  
[mail@bagp.de](mailto:mail@bagp.de)

Sie erreichen uns:

Di - Do  
13 - 14 Uhr  
und AB

## Comment communiquer avec mon médecin ?

Même si vous comprenez l'allemand, il peut être difficile de se faire comprendre lors d'une consultation ou d'un traitement médical.

Dans les grandes villes en particulier, il existe souvent des médecins ou des thérapeutes qui parlent votre langue maternelle. Vous les trouverez par exemple sur:

<https://www.kbv.de/html/arztuche.php>.

### Aide à la traduction par la propre famille

Il est très avantageux d'avoir dans sa propre famille une personne qui parle bien l'allemand. Mais n'oubliez pas que les enfants peuvent être émotionnellement dépassés par la traduction de certains sujets ou ne pas disposer d'un vocabulaire et de connaissances médicales nécessaires.

### Aide à la traduction par des interprètes

Vous pouvez également faire appel à un interprète qui vous accompagnera ou qui assistera par vidéo à l'entretien avec le médecin.

Les frais d'interprétation ne sont pas pris en charge par les caisses d'assurance maladie et doivent être payés par vous-même. Les frais peuvent s'élever à 70 - 85 € par heure. Si vous avez peu de moyens, demandez des conditions spéciales.

Informez au préalable le médecin que vous venez avec un interprète afin d'éviter les temps d'attente et qu'il prenne suffisamment de temps pour le rendez-vous.

Vous devez payer l'interprète pour toute la durée du rendez-vous, donc également pour un éventuel temps d'attente.

Dans certains cas, des institutions pour migrants proposent également une aide bénévole pour la traduction de textes.

### Aide à la traduction à l'hôpital

Pendant les soins hospitaliers, il est souvent possible qu'une personne du personnel parlant votre langue vous aide gratuitement à traduire, si vous êtes d'accord.

## Les droits des patients et les obligations des médecins

Surtout dans un pays encore étranger, il faut aussi connaître ses droits. En Allemagne, il existe depuis février 2013 une loi sur les droits des patients dans le Code civil (BGB). Nous vous présentons ici brièvement vos principaux droits en tant que patient:

### Libre choix du médecin

Vous avez le droit de choisir vous-même votre médecin. Si vous êtes membre d'une caisse d'assurance maladie obligatoire, vous devez choisir un médecin agréé par la caisse (pas de médecin privé). Vous trouverez des adresses par exemple auprès de l'association des médecins conventionnés (<https://www.kbv.de/html/arztuche.php>).

### Obligation de traitement

Un médecin conventionné doit traiter tous les patients conventionnés. Si le médecin est surchargé de travail ou si la confiance est rompue, il peut aussi refuser de soigner. En cas d'urgence, de danger pour la vie ou l'intégrité corporelle, tout médecin doit vous soigner.

### Prise de rendez-vous

Si vous avez convenu d'un rendez-vous avec le cabinet médical, vous et le médecin devez respecter ce rendez-vous, ou l'annuler à temps, au plus tard un jour (24 heures) avant. Si vous avez un empêchement de dernière minute (par exemple en cas d'accident ou de maladie), informez le cabinet médical le plus rapidement possible. Sinon, le médecin pourrait, le cas échéant, vous demander des honoraires d'absence.

### Changement de médecin

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement du médecin, vous pouvez choisir un autre médecin. Si vous souhaitez changer de médecin pendant un traitement (dentaire) en cours, vous devez en informer la caisse de maladie. Un médecin peut également mettre fin à un traitement s'il n'y a pas de confiance mutuelle.

### Choix de l'hôpital

Vous pouvez également choisir librement l'hôpital, mais il existe des restrictions. En règle générale, le médecin vous oriente vers un hôpital proche ou vers une clinique spécialisée.

Si vous choisissez un hôpital plus éloigné que le plus proche, vous devrez payer vous-même les frais supplémentaires (par exemple les frais de déplacement). À l'hôpital, il n'y a pas de libre choix du médecin, vous serez traité par le médecin de garde. Les patients privés peuvent choisir librement leur médecin.

### Contrat de soins

Un traitement médical donne lieu à un contrat entre vous et votre médecin. Lors de la consultation, vous devez présenter votre carte d'assurance maladie. Le médecin ou le praticien vous doit le traitement convenu, et vous, en tant que patient, êtes tenu de payer, à moins qu'une caisse d'assurance maladie ne prenne en charge les frais. D'autres droits et obligations découlent du contrat de traitement pour les deux.

Si vous n'avez pas d'assurance maladie, vous devez payer le traitement médical à titre privé. Toutefois, dans certaines villes et communes, il existe des systèmes d'aide qui assurent un premier examen et des soins d'urgence en cas de maladie, de blessure ou de grossesse. Ces services sont financés par des dons et le personnel y travaille bénévolement.

**Attention:** pour les personnes résidant en Allemagne, il est obligatoire d'avoir une couverture d'assurance maladie. Nos centres de consultation vous conseillent à ce sujet.

### Antécédents médicaux et diagnostic

Le médecin doit vous examiner de manière approfondie. Il doit vous laisser le temps de décrire les maladies antérieures et les troubles actuels. Des examens à risque et contraignants ne peuvent être effectués que s'ils sont absolument nécessaires pour le diagnostic et si vous avez été informé(e) des risques et avez donné votre consentement.

### Traitement

Le traitement doit être effectué conformément à l'état actuel des connaissances et des compétences médicales.

### Prestations et co-paiements

Pour les assurés légaux, le médecin ne peut fournir que des prestations dites de caisse, c'est-à-dire que les prestations doivent être médicalement nécessaires, suffisantes, appropriées et économiques.

Vous devez payer un supplément pour de nombreuses prestations - généralement entre 5 et 10 euros, par exemple pour les médicaments, les remèdes, les aides, les frais de transport ou 10 euros par jour à l'hôpital. Ces paiements supplémentaires ne doivent être payés que jusqu'à un certain montant, la limite de charge individuelle (c'est-à-dire 2% de vos revenus bruts annuels). Conservez donc les justificatifs des paiements supplémentaires.

Il existe des dispositions particulières pour les assurés à faibles revenus.

### Éclaircissement

Le médecin doit vous informer de manière compréhensible avant et pendant le traitement. Cela vaut en particulier pour le diagnostic, l'évolution probable de la santé, la thérapie et les mesures nécessaires pendant et après la thérapie. Cela vaut également pour les éventuels risques et effets secondaires des médicaments.

Le médecin doit indiquer les alternatives possibles lorsque plusieurs méthodes peuvent entraîner des contraintes, des risques ou des chances de guérison sensiblement différents.

Si le médecin sait que les coûts du traitement ne seront pas entièrement pris en charge par la caisse de maladie, il doit vous informer par écrit des coûts prévisibles avant le début du traitement.

### Second opinion

Si cela s'avère nécessaire pour une décision thérapeutique, vous pouvez également demander un autre avis à un autre médecin. Pour certaines opérations planifiables (p. ex. la pose d'une prothèse de genou), il existe un droit légal à un deuxième avis médical.

## Accord

Ce n'est que lorsque vous avez compris les explications du médecin et que vous donnez votre accord pour le traitement médical que le médecin peut commencer le traitement. Signalez-lui immédiatement tout ce que vous n'avez pas compris.

## Directives anticipées du patient

Les directives anticipées sont une déclaration écrite volontaire pour le cas éventuel où vous ne seriez plus en mesure de consentir vous-même (par exemple en raison d'une maladie grave). Dans ces directives, vous pouvez indiquer si certains examens, traitements ou interventions médicaux doivent être effectués ou non.

## Documentation

Le médecin doit noter toutes les étapes essentielles du traitement et toutes les données relatives au traitement. Ces documents de votre part doivent être conservés pendant dix ans.

## Accès aux dossiers des patients

Vous pouvez vous faire remettre une copie de ces documents, souvent contre paiement. La consultation ou la copie ne peut être refusée que dans des cas exceptionnels, lorsque des „raisons thérapeutiques importantes“ ou les „droits de tiers“ s'y opposent.

## Obligation de confidentialité

Les médecins ou autres professionnels de la santé (personnel soignant, infirmières, psychothérapeutes...) sont tenus au secret professionnel. Le secret professionnel s'applique également aux proches. Vous pouvez toutefois délier votre médecin du secret professionnel en lui donnant une procuration. Il existe également un devoir de confidentialité du médecin vis-à-vis des parents d'enfants et d'adolescents mineurs, mais la réglementation exacte est compliquée. Mais en principe, les médecins doivent respecter le secret médical vis-à-vis des parents également pour un patient de plus de 15 ans.

## Prestations individuelles de santé (IGeL)

Les IGeL sont des prestations médicales, dentaires et psychothérapeutiques que les patients doivent en principe payer eux-mêmes. Elles ne font pas partie des prestations des caisses d'assurance maladie légales. Le médecin doit les discuter avec vous avant le traitement et en convenir par écrit.

## Des questions ?

Si quelque chose n'est pas encore clair pour vous, si vous avez encore des questions ou si vous souhaitez discuter de plaintes concernant un médecin ou un hôpital, prenez contact avec nous.

Vous pouvez obtenir les adresses des services de conseil aux patients en Allemagne auprès de notre bureau à Munich.

Les centres de conseil aux patients offrent une possibilité d'information, de conseil, de plainte et d'échange d'expériences. Toutes les informations fournies par les personnes en quête de conseils sont traitées de manière anonyme. Les services de conseil aux patients sont neutres et indépendants, ils agissent dans l'intérêt du patient.

## Autres sources d'information

Pour connaître les services de consultation des membres de l'Association fédérale des services aux patient(e)s, adressez-vous au

### Secrétariat de l'association fédérale des services aux patients (BAGP)

Astallerstr. 14, 80339 München

Tél. : 089 / 76 75 51 31

Fax : 089 / 725 04 74

Heures de consultation : ma - je de 13 - 14 heures

ou via le site web : [www.bagp.de](http://www.bagp.de)