

Perdre l'accès à son **dossier médical** peut être une expérience déstabilisante et stressante. Pourtant, ce document est crucial : il garantit le suivi de votre santé, le respect de vos droits et votre sécurité lors de soins. Alors, quand on vous annonce que votre dossier est "introuvable", que pouvez-vous faire ? Cet article vous guide pas à pas, en s'appuyant notamment sur la *Loi Kouchner (2002)*, les droits fondamentaux des patients, ainsi que des outils fiables comme ceux proposés par l'ANSM et Releaf.

1. Comprendre vos droits sur le dossier médical

1.1 La Loi Kouchner (2002) : un socle fondamental

Adoptée il y a plus de 20 ans, la **Loi Kouchner** représente une avancée majeure dans les droits des patients en France. Elle impose notamment que chaque patient ait accès à son dossier médical, et ce, sans condition, sous réserve des meilleures conditions pour protéger votre santé.

- **Droit à l'information** : Tout patient doit recevoir une information claire, loyale et appropriée sur son état de santé.
- **Consentement éclairé** : Aucun acte médical ne peut être effectué sans votre accord, obtenu après une explication compréhensible.
- **Accès au dossier** : Vous pouvez consulter, et obtenir copie de votre dossier médical, gratuitement dans la plupart des cas.

C'est donc un droit fondamental inscrit dans la loi que de pouvoir consulter votre dossier. Si on vous dit que ce dernier est introuvable, c'est un signal d'alerte à prendre au sérieux.

1.2 Le droit à une information médicale accessible et en langage clair

Souvent, le dossier médical comporte des termes techniques difficiles à comprendre. La loi veille à ce que vous puissiez bénéficier d'une *information claire*, adaptée à votre niveau de compréhension, afin de faire les choix les plus sûrs pour votre santé.

En cas d'absence du dossier, vous perdez cette transparence, ce qui peut compromettre votre suivi médical. Demandez donc toujours des explications simples sur votre dossier et sur la procédure en cours pour le retrouver.

2. Pourquoi mon dossier médical peut-il être "introuvable" ?

Plusieurs raisons peuvent expliquer la disparition ou l'impossibilité physique à accéder à votre dossier :

- **Changement d'établissement ou de médecin** : lors d'un transfert, des délais ou erreurs administratives peuvent retarder la transmission.
- **Support obsolète** : dossiers papier mal archivés, incidents techniques sur les systèmes informatisés.
- **Erreur administrative** : perte de dossier, classement erroné, mauvaise identification.
- **Restrictions temporaires** : décision médicale exceptionnelle lorsque la consultation du dossier peut porter préjudice à votre santé (cas rare, encadré par la loi).

3. Les démarches pour retrouver votre dossier médical

3.1 Contactez le professionnel ou l'établissement concerné

Dans un premier temps, dirigez-vous vers le secrétariat ou la direction administrative de l'hôpital, de la clinique ou du cabinet médico-social qui détient votre dossier :

1. Demandez la confirmation qu'ils détiennent bien votre dossier.
2. Revenez sur les coordonnées utilisées pour qu'elles soient exactes et à jour.
3. Questionnez sur les éventuelles raisons qui empêchent sa production.
4. Demandez une attente raisonnable pour la recherche et la récupération.

Gardez précieusement ces échanges : emails, courriers, dates et noms des interlocuteurs.

3.2 Exigez la traçabilité de la demande d'accès au dossier

En vertu de l'article L1111-7 du Code de la Santé Publique, tout accès à votre dossier médical doit être tracé. Autrement jojofrench.fr dit :

- Chaque consultation de votre dossier est enregistrée.
- Vous pouvez savoir qui a accédé à quelles informations, quand et pourquoi.

Demandez cette traçabilité afin de vérifier s'il y a eu un incident, un dysfonctionnement, ou même, dans les cas extrêmes, une disparition protégée du dossier.

3.3 Saisissez le médiateur médical

Si les démarches auprès de l'établissement sont vaines, vous pouvez solliciter le **médiateur hospitalier** ou un médiateur médical indépendant.

Le médiateur est une personne neutre qui intervient pour faciliter la communication entre vous, patient, et le service de santé.

Son rôle est d'examiner votre situation et de proposer une solution amiable. Cela peut aller de la recherche approfondie à la mise en place d'une nouvelle procédure administrative.

3.4 Recours auprès de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA)

En dernier recours, vous pouvez saisir la CADA, qui a le pouvoir d'examiner votre demande et d'ordonner la communication des informations administratives, y compris le dossier médical.

Attention : la CADA n'est compétente que sur les documents détenus par les établissements publics de santé.

4. Technologies et outils pour retrouver et sécuriser l'accès au dossier médical

4.1 Le rôle de l'ANSM dans la sécurisation des dossiers

L' **Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé** veille à la sécurité des données médicales, notamment via des recommandations et contrôles des logiciels de santé.



Elle encourage la homologation de systèmes informatiques fiables, respectant la confidentialité et la traçabilité stricte, ce qui limite la possibilité que des dossiers soient perdus.



4.2 Releaf : un outil digital innovant au service des patients

Releaf est une plateforme numérique qui permet aux patients de centraliser leurs données médicales, de suivre leurs traitements, et d'accéder facilement à leurs informations, tout en garantissant une sécurité renforcée.

Avec des solutions comme Releaf, vous pouvez ainsi :

- Stocker des copies de vos ordonnances, examens et comptes-rendus.
- Partager votre dossier médical en ligne avec vos praticiens, facilement et en toute sécurité.
- Garder un historique personnel de vos soins, évitant l'oubli ou la perte.

5. Bonnes pratiques pour éviter les pertes de dossiers médicaux

- **Conservez vos propres copies** : chaque consultation, pensez à demander une copie numérique ou papier de vos examens et comptes-rendus.
- **Centralisez vos informations** : utilisez des applications ou services reconnus comme Releaf.
- **Mettez à jour vos coordonnées** : auprès de chaque professionnel de santé.
- **Notez vos rendez-vous et échanges** : garder trace facilite les démarches si problème.

6. Conclusion

Votre **dossier médical** est un élément précieux, protégé par la loi et au cœur de votre droit à la santé. En cas de difficulté d'accès ou d'indisponibilité, sachez que des recours existent : dialogue avec l'établissement, sollicitation du médiateur médical, voire recours administratif si nécessaire.

Ne restez pas isolé face à ce problème : informez-vous sur vos droits, appuyez-vous sur des outils modernes comme ceux recommandés par l'ANSM ou Releaf, et n'hésitez pas à faire valoir votre légitime droit à l'information en toute transparence.

Vous avez déjà rencontré ce type de situation ? Partagez votre expérience en commentaires, cela peut aider d'autres patients à mieux se défendre.