L'usager a des droits. En tant que victime, il doit être informé de sa situation suivant un cadre bien spécifique et il peut choisir sa destination hospitalière.

I. L'obligation d'information

A. Principe opérationnel

La personne prise en charge doit recevoir une information claire, loyale et appropriée sur son état de santé et les soins qui doivent lui être apportés.
Cette obligation d'information incombe à tout fonctionnaire.

En cas de litige, il appartient au professionnel ou à l'établissement d'apporter la preuve que l'information a été délivrée.

B. Preuve d'information appropriée

Les éléments mentionnés ci-après apportent la preuve de cet impératif opérationnel:

- fiche bilan secouriste (papier ou électronique) ;
- fiche d'intervention SSSM, lorsqu'un membre du SSSM est présent ;
- enregistrement sonore (par voie téléphonique et/ou radio) ;
- exemplaire du refus de prise en charge archivé ;

Cette obligation cesse lorsque la victime est dans l'incapacité d'exprimer sa volonté (coma, inconscience, ébriété, tutelle, curatelle, mineur, etc…).

II. Choix du lieu de prise en charge

Avant tout transport, il convient d'interroger la victime pour connaitre son choix de destination. Le libre choix de la victime reste en tout état de cause soumis à l'appréciation du médecin régulateur.

Sauf régulation médicale contraire, le respect du libre choix du centre hospitalier s'impose pour convenance personnelle de la victime. Cependant sur une distance plus importante que celle permettant de rejoindre les établissements de soins du secteur, le transfert de la victime sera organisé comme suit :

- évacuation par les sapeurs-pompiers vers un établissement du secteur ;
- puis transfert par les ambulanciers privés de l'établissement de secteur vers l'établissement souhaité par la victime.