

Plaintes et réclamations

(art. R1112-91 et suivants du CDS)

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité, ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Deux médiateurs interviennent au sein de l'établissement :

- le médiateur médical pour les plaintes et réclamations mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service
- le médiateur non médical pour les autres plaintes et réclamations

Le plaignant peut demander à être assisté par un représentant des usagers lors de la rencontre avec le médiateur.

La commission des usagers examine les plaintes et réclamations, ainsi que le compte-rendu du médiateur.

Elle formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige et s'assure que l'intéressé(e) a bien été informé(e) des voies de recours et conciliation, dont il/elle dispose.

Contact

Vous pouvez :

- Écrire au représentant des usagers de votre choix
- Solliciter un rendez-vous
- Adresser un courriel
- Demander à ce qu'il vous accompagne lors d'un rendez-vous avec le médiateur médical ou non médical

Représentants des usagers



- SCHNEIDER Philippe, titulaire
Ligue contre le cancer
phs36@orange.fr
- VAN DER VOORT Eric, titulaire
Association des paralysés de France
dd36@apf.asso.fr
- ROUX Karine, suppléante
Association Francophone pour Vaincre
les Douleurs
karineroux@association-afvd.com
- JOUOT Hubert, suppléant
Familles rurales
hubert.jouot@wanadoo.fr

USAGERS

votre santé vos droits



Le représentant des usagers

Qui est-il ?

Le représentant des usagers est un bénévole, membre d'une association de santé agréée.

Il fait le lien entre les usagers, les professionnels de santé et la direction de l'établissement de santé.

Il représente **tous les usagers** ainsi que leurs proches dans les instances et commissions des établissements de santé : conseil de surveillance, commission des usagers, qualité et sécurité des soins, bientraitance, ...

Il a reçu une formation.

Il est nommé pour trois années renouvelables.



Son rôle – Ses missions

- Porter la parole des usagers du système de santé et les défendre
- Veiller au respect des droits des usagers
- Garantir la démocratie sanitaire
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la qualité de la prise en charge des personnes malades et des proches
- Conseiller les patients et leurs proches sur les démarches à entreprendre et les orienter
- Veiller à ce que chacun puisse exprimer ses griefs
- S'informer de l'ensemble des plaintes et réclamations, ainsi que des suites qui leur sont données

Ethique

Le représentant des usagers a un devoir de discrétion.

Il doit respecter la vie privée, l'intimité et la dignité des patients.

Il est soumis au secret professionnel.

