

Vous êtes hospitalisé (e) en France :

La médiation.

Si vous rencontrez des difficultés particulières au cours de votre séjour, ou si vous estimez que l'un de vos droits n'a pas été respecté, vous pouvez nous en faire part de différentes façons :

_ Le questionnaire de satisfaction nous permettra d'améliorer la qualité de nos soins et prestations, et vous pouvez par ailleurs être contacté(e) pour participer à des enquêtes de satisfaction, pour nous faire part de vos remarques et de vos suggestions.

_ Vous pouvez contacter les représentants des usagers qui sont les interlocuteurs de la direction de l'hôpital et sont en mesure de vous écouter et de créer un échange entre vous et les professionnels hospitaliers. Ces représentants sont membres d'associations d'usagers dont les coordonnées sont disponibles dans les livrets d'accueil des établissements ou sur demande auprès de l'administration.

_ Vous pouvez adresser une réclamation orale ou écrite au Directeur de l'établissement.

Pour le traitement optimal de votre réclamation, veuillez préciser :

- vos nom et prénom
- votre date de naissance
- vos dates de consultation ou d'hospitalisation, ainsi que le service
- l'identification de la personne qui écrit (nom, prénom, adresse, lien avec la personne hospitalisée)

_ Vous pouvez faire appel aux médiateurs :

Il existe au sein de l'établissement des médiateurs médicaux et non médicaux.

Leurs missions :

- prendre contact avec le plaignant, qu'il s'agisse de vous même ou de l'un de vos proches, et vous proposer, généralement, un rendez-vous
- avec votre accord, consulter votre dossier médical
- compléter l'information, expliquer et essayer de résoudre les malentendus éventuels
- si besoin, informer sur les modalités de recours gracieux qui feront intervenir l'assurance de l'hôpital
- rendre compte au Directeur qui dispose du pouvoir de décision, en lui adressant, ainsi qu'aux services concernés, ses recommandations
- vous indiquer les voies de recours judiciaires possibles, si les démarches amiables ont échoué.

_ La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge :

article L 1112-80, article R 1112-79 et article R 1112-97 du Code de la Santé Publique.

Missions : ORIENTER, ASSISTER, INFORMER SUR LES DROITS DES PATIENTS

La Commission a pour missions de :

- veiller au respect de vos droits et faciliter votre démarche afin que vous puissiez exprimer vos griefs
- examiner vos réclamations adressées à l'hôpital, et en cas de contentieux, vous informer sur les voies de conciliation et de recours (elle peut vous rencontrer directement)
- être consultée et formuler des avis et propositions sur la politique d'accueil et de votre prise en charge et celle de vos proches
- rendre compte de ses analyses et propositions dans un rapport présenté au Conseil d'administration qui délibère sur les mesures à adopter pour améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

_ Le Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République peut être saisi d'un recours, si vous avez tenté en vain de régler, à l'amiable, un litige avec l'administration.

Il peut également être saisi par l'intermédiaire d'un député ou un sénateur ou par l'intermédiaire d'un délégué régional (<http://www.mediateur-republique.fr>)
Via le « Pôle Santé, Sécurité des Soins » <http://www.securitesoins.fr>, le Médiateur de la République analyse et traite toutes demandes d'information ou de réclamation en provenance de vous même en tant qu'utilisateur du système de santé ou des professionnels de santé qui mettent en cause :

- Le non-respect des droits des malades
- La qualité du système de santé
- La sécurité des soins
- L'accès aux soins

Permanence téléphonique au 0 810 455 455* (lundi au vendredi de 9h à 20h)
Cette ligne d'écoute anonyme et confidentielle recueille, explique, oriente et assure le suivi de vos demandes, réclamations et inquiétudes, ainsi que celles de vos proches.

* *prix d'un appel local depuis une ligne fixe*