



**PARCOURS DE SANTÉ  
VOS DROITS**

# LA MÉDIATION EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

## VOUS ÊTES...

...insatisfait de votre prise en charge au sein d'un hôpital ou d'une clinique ? Vous voulez faire part d'une difficulté ou d'un dysfonctionnement constaté lors de votre séjour ? Plusieurs possibilités s'offrent à vous !

## RÉCLAMATION OU PLAINTE AUPRÈS D'UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ : LES ÉTAPES

### 1. VOUS FORMULEZ VOTRE MÉCONTENTEMENT

D'abord, il est préférable que vous vous adressiez verbalement à un responsable du service de l'établissement qui vous prend en charge. Ensuite, si cela n'est pas possible ou si cet entretien ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez demander que votre réclamation ou plainte soit consignée par écrit auprès du secrétariat du service concerné ou encore écrire à la direction de l'établissement.

### DE QUOI PARLE-T-ON

La réclamation exprime une insatisfaction dont l'utilisateur demande le traitement et la non-récidive. La plainte vise à faire reconnaître un préjudice et à demander réparation.

### 2. VOUS RECEVEZ UNE RÉPONSE

Toutes les plaintes ou réclamations écrites sont transmises à la direction de l'établissement, qui doit y répondre dans les meilleurs délais. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre réclamation ou plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné ou encore écrire à la direction de l'établissement.

### DE QUOI PARLE-T-ON ?

2 types de médiateurs sont chargés de vous écouter, de vous accompagner et de rétablir une relation de confiance entre vous-même, l'établissement ou l'un de ses professionnels : le médiateur médecin et le médiateur non médecin. Le médiateur médecin intervient si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service dans lequel vous avez été pris-e en charge. Dans tous les autres cas (qualité de l'alimentation, confort de la chambre, accueil des proches...), ce sera le médiateur non médecin. Si votre plainte concerne les 2 domaines, les 2 médiateurs seront saisis.

### 3. VOUS POUVEZ ÊTRE MIS EN RELATION AVEC UN MÉDIATEUR

Dès cette réponse, il est indiqué que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous entretenir avec un médiateur. Selon les circonstances, la direction peut d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous prévient qu'elle a demandé à ce dernier de vous recevoir.

**4.**

## **VOTRE RENCONTRE AVEC LE MÉDIATEUR DOIT AVOIR LIEU DANS LES 8 JOURS**

Si vous êtes d'accord pour rencontrer le médiateur, la rencontre a lieu dans les 8 jours après que ce dernier ait été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé au moment de la réclamation ou plainte, toutes les mesures sont prises pour que vous puissiez vous entretenir avec lui avant votre sortie. Si la plainte est examinée par un médiateur médecin, il peut être utile, pour vous aider, qu'il consulte les informations contenues dans votre dossier médical : pour cela, il doit disposer de votre accord écrit.

Le médiateur transmet ensuite un compte-rendu de votre entretien au président de la commission des usagers (CDU) de l'établissement. Celui-ci vous l'adresse sans délai ainsi qu'aux autres membres de l'instance : le directeur de l'établissement et 2 représentants des usagers. D'autres membres peuvent être désignés par le président de la CDU : la liste complète figure dans le livret d'accueil de chaque établissement.

**5.**

## **LA COMMISSION DES USAGERS SE RÉUNIT POUR EXAMINER VOTRE RÉCLAMATION OU PLAINTE**

L'examen se tient à partir du compte-rendu de votre entretien avec le médiateur. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans ce document parce qu'ils sont utiles, il vous sera demandé de donner votre accord écrit pour que l'ensemble des membres de CDU en prenne connaissance. Ceux-ci sont bien sûr tenus au secret professionnel.

**6.**

## **VOUS ÊTES INFORMÉ PAR ÉCRIT DE LA SUITE DONNÉE À VOTRE RECLAMATION OU PLAINTE SOUS 8 JOURS**

Il se peut que vous ayez obtenu satisfaction ou réparation dès l'entretien avec le médiateur : la CDU décide alors le classement de votre dossier. Si ce n'est pas le cas, elle propose des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indique les voies de recours dont vous disposez pour faire valoir vos droits. Quoi qu'il en soit, dans les 8 jours suivant la réunion de la CDU, le directeur de l'établissement vous fait part de sa décision accompagnée de l'avis de la commission.

A toutes fins utiles, vous pouvez en parallèle informer l'agence régionale de santé (ARS) de votre région : en tant que représentante du ministère chargé de la santé, elle est garante de la qualité, de la sécurité et de la pertinence des soins dans son territoire.

### **DE QUOI PARLE-T-ON ?**

Dans chaque hôpital et chaque clinique, la CDU fait le lien entre l'établissement et ses usagers. Elle joue un rôle essentiel dans l'amélioration de votre prise en charge, de votre accueil et de celui de vos proches. En outre, elle veille au respect de vos droits : c'est dans ce cadre qu'elle peut être amenée à examiner votre réclamation ou plainte.

### **EN RÉSUMÉ**

**SI VOUS N'ÊTES PAS PLEINEMENT SATISFAIT DE VOTRE PRISE EN CHARGE, VOUS POUVEZ FAIRE PART DE VOTRE MÉCONTENTEMENT SOIT VERBALEMENT ET DIRECTEMENT, SOIT PAR COURRIER. EN CAS D'ÉCHEC DANS LA RECHERCHE DE SOLUTIONS, UNE MÉDIATION PEUT ÊTRE ORGANISÉE. QU'ELLE CONCERNE DES ASPECTS MÉDICAUX OU NON, ELLE A AVANT TOUT POUR OBJECTIF DE RENOUER LE DIALOGUE ENTRE LES PATIENTS, LES MÉDECINS ET LES SOIGNANTS.**

*En savoir plus :*

Les fiche de l'espace internet du ministère

Fiche 25 - Les voies de recours en cas de dommages liés aux soins

Fiche 26 - La représentation des usagers du système de santé

Les sites internet

Le site du défenseur des droits

A compléter



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ