

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement. Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de vos plaintes ou réclamations ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la Commission des Usagers (CDU) de remplir ses missions.

Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou réclamation ? (cf. art.R. 1112-91 à R.1112-94 du Code de la Santé Publique).

1. Vous vous exprimez oralement.

Il est souhaitable, dans un premier temps, que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un des responsables du pôle (ou service, ou unité...) qui vous prend en charge.

2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit.

Vous pouvez écrire à la direction de l'établissement (7 rue de Lavazière – 81025 ALBI cédex 9) ou demander que votre plainte soit consignée par écrit.

3. Vous recevez une réponse.

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez rapidement une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du pôle (service, unité...) concerné.

4. Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur.

Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur médical ou non médical.

Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

5. Votre rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours.

Si vous êtes d'accord, lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les huit jours après que le médiateur ait été avisé. Vous pouvez vous faire accompagner pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la CDU. Si vous êtes encore hospitalisé(e) au moment de la plainte, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

6. La commission des Usagers (CDU) examine votre plainte.

Le médiateur fait un compte rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la CDU. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans le compte rendu parce qu'ils sont utiles pour examiner votre plainte ou réclamation, il vous sera demandé de donner votre accord écrit pour que l'ensemble des membres de la CDU puisse prendre connaissance de ces éléments. Les membres de la CDU sont, bien-sûr, tenus au secret professionnel.

7. Vous serez informé(e) par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation sous huit jours.

Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction : la commission décidera alors le classement de votre plainte.

Si ce n'est pas le cas, la CDU pourra proposer des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquera les voies de recours dont vous disposez.

Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, le directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

Pensez à donner, sans attendre, votre accord pour que votre dossier médical soit consulté par le médiateur médecin.

Si votre plainte relève de la compétence du médiateur médecin, il ne pourra, le plus souvent, vous aider, que s'il peut prendre connaissance des informations contenues dans votre dossier médical.

Toutefois, il ne pourra accéder à ces informations que si vous lui en avez donné préalablement l'autorisation par écrit. Aussi, pour ne pas perdre de temps, il peut être utile, si vous demandez à la direction de vous mettre en relation avec le médiateur médecin, de fournir en même temps cette autorisation écrite.

Qui sont les médiateurs ?

Il existe deux médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non médecin.

L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (service ou unité...) dans lequel vous avez été pris(e) en charge, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin. Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs.

Vous pouvez contacter la CDU par :

=> téléphone par l'intermédiaire du service Droits des Patients : 05.63.48.48.46,

=> courrier à l'adresse suivante : 7 rue de Lavazière – CS 81180 – 81025 ALBI Cédex 9