# Relations avec les Usagers

## UN PORTAIL POUR SIGNALER LES EVENEMENTS SANITAIRES INDESIRABLES

**Un « EI » est un évènement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne.**

Le signalement des évènements sanitaires indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous.

> **Patient, consommateur ou usager, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail les évènements sanitaires indésirables.**

**www.signalement-sante.gouv.fr**

**Le signalement d'un événement indésirable n'est pas une démarche de réclamation.**

Si vous souhaitez **mettre en cause la qualité de votre prise en charge** dans votre parcours de soins (relations avec le personnel soignant, qualité des repas, dysfonctionnement lors d'un transport sanitaire, refus d'accéder à certains documents vous concernant…), **rapprochez-vous en premier lieu du professionnel de santé ou de l'établissement qui vous a pris en charge.**

Pour vous aider dans vos démarches relatives au respect de vos droits d'usagers, différentes instances peuvent vous accompagner, qu'il s'agisse de faire appliquer vos droits, de faire examiner une réclamation portant sur votre prise en charge dans un établissement ou d'appeler l'attention sur des questions relatives à la sécurité, à la santé et au bien-être.
*Plus d'information sur le site « Ministère des Solidarités et de la Santé ».*

## 1 – EVENEMENT SANITAIRE INDESIRABLE

**Produit à usage médical, médicament, dispositif médical, produit sanguin**

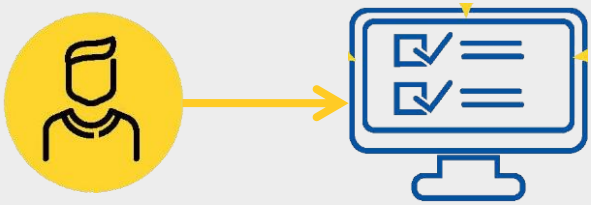
**Acte de soins, acte diagnostic, acte préventif, acte thérapeutique, infection associée aux soins**

**Vie courante, produit ménager, produit cosmétique, produit de tatouage**

**Incidents liés aux rayonnements ionisants (surexposition, brûlures, complications...)**

## 2 – SIGNALEMENT

**Patients, usagers, consommateurs**



[www.signalement-sante.gouv.fr](http://www.signalement-sante.gouv.fr)

## 3 – ENREGISTREMENT ET ANALYSE

**Centres Hospitaliers**

**Agences régionales de santé**

**Centres régionaux d'expertise**

**Agences sanitaires nationales**

## 4 – PREVENTION, AMELIORATION ET SECURISATION

**VOTRE SIGNALEMENT :**

**Concerne un produit à usage médical...**

Modifier une notice, ajouter une précaution d'emploi ou retirer du marché un produit jugé dangereux...

**Concerne un produit de la vie courante...**

Alerter les consommateurs, modifier le conditionnement d'un produit rappeler des lots ou retirer le produit concerné du marché...

**Concerne un acte de soins...**

Renforcer la qualité et la sécurité des soins en ville ou en établissement...

## 1. COMMENT FORMULER UNE PLAINTE OU UNE RECLAMATION ?

Pour le cas où vous auriez une réclamation ou une plainte à formuler, voici la procédure à suivre :

- **Dans un premier temps**, vous pouvez exprimer oralement vos griefs auprès des responsables des services de l'établissement (médecins, chef de service ou cadre de santé).
- **En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas**, vous pouvez adresser directement une réclamation ou plainte par écrit au Directeur.
- Vous pouvez également demander au cadre de santé du service de consigner votre plainte ou réclamation. Ce document sera adressé au Directeur de l'établissement et une copie vous en sera délivrée.

## 2. COMMENT SONT TRAITEES LES PLAINTES ET RECLAMATIONS ?

Nous vous informons que notre établissement a mis en place une **Commission Des Usagers (CDU**) et ce conformément au décret n° 2016-726 du 1er juin 2016.

**Cette Commission a pour mission :**

- De veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients ;
- De faciliter les démarches en cas de réclamation ne faisant pas l'objet d'une demande d'indemnisation ou d'une requête déposée auprès d'une juridiction.

A la réception de la réclamation, le Directeur, représentant légal de l'établissement peut :

1. Soit **vous répondre directement** en avisant le responsable du service concerné et en vous informant de la possibilité de saisir un médiateur, membre de la CDU :
   - □ Le médiateur médical pour les réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service ;
   - □ Le médiateur non médical en cas de réclamation étrangère à ces questions.
2. Soit **saisir directement le médiateur** compétent dans ce domaine.

Lorsque le médiateur est saisi, il vous reçoit dans les 8 jours. Vous pouvez vous faire accompagner d'un représentant des usagers.

Il adresse ensuite dans les 8 jours un compte-rendu d'entretien au Président de la CDU qui le transmet sans délai aux différents membres de la Commission.

Au vu de ce compte-rendu et après, si elle le juge utile, vous avoir rencontré, la Commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez.

Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans les 8 jours suivant la séance, le Directeur Adjoint chargé de la Relation Usagers ou le Président de la CDU vous répondra et joindra l'avis de la Commission.

# COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS

| | Composition CDU | Titulaires | Suppléants |
|---|---|---|---|
| **MEMBRES FORMATION RESTREINTE** | Représentant légal établissement, Président | M. Eric **DJAMAKORZIAN** | Mme Eliane **BONTOUX** |
| | Médiateurs médicaux | Dr Audrey **BESSARD** | Dr Malika **VIRAH-SAWMY** |
| | Médiateurs non médicaux | Mme Rolande **SPRACHE** | *A pourvoir* |
| | Représentants des usagers | M. Guy **REY**, Vice-Président de la CDU (FNAR) | Mme Pascale **BONNET** |
| | | M. Jean-Pierre **ALBOUZE** (UDAF13) | M. Christian **SAGOT** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **MEMBRES COMMISSION PLENIERE** | Représentant de la CME | Dr Abdelnor **LASLEDJ** | Dr Caroline **PEYRONEL** |
| | Représentant de la CSIRMT | Mme Rolande **SPRACHE** | *A pourvoir* |
| | Représentant du personnel | Mme Elodie **MAGGIORE** | *A pourvoir* |
| | Représentant Qualité et Gestion des risques | Mme Catherine **VOJNOVIC** | Mme Marlène **PAUL** |

| | |
|---|---|
| **INVITES PERMANENTS** | Dr Stéphanie **VIRRION**, Médecin Hygiéniste<br>Dr Catherine **ROHNER**, Médecin Honoraire<br>M. Julien **MIECH**, Psychologue |

## REPRESENTANTS DES USAGERS

Le **représentant des usagers** a pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des **usagers** au sein de l'établissement de santé. Pour cela, il siège à la Commission des Usagers (CDU) et peut participer à des groupes de travail.

**Vous souhaitez joindre les Représentants des usagers du CH La Ciotat ?**

- ***M. Guy REY : 06 67 59 83 72***
- ***M. Jean Pierre ALBOUZE : 06 18 90 62 69***

➟ ***Mail : représentants.usagers@ch-laciotat.fr***