



## Fiche 23

# La médiation en établissement de santé

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge au sein d'un établissement de santé et que vous souhaitez faire part d'une difficulté ou d'un dysfonctionnement constaté lors de votre séjour, plusieurs possibilités s'offrent à vous.

## Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une réclamation ou d'une plainte formulée auprès d'un établissement de santé ?

### 1. Vous pouvez vous exprimer oralement

Il est souhaitable, dans un premier temps, que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un responsable du pôle (ou service, ou unité...) de l'établissement qui vous prend en charge.

### 2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit

En cas d'impossibilité ou si l'entretien avec le responsable du pôle ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez écrire à la direction de l'établissement ou demander que votre plainte soit consignée par écrit auprès du secrétariat du service concerné.

### 3. Vous recevez une réponse

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction qui doit y répondre dans les meilleurs délais. 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. 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.

### 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 en charge, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin (alimentation, confort de la chambre, accueil des proches...). Si votre plainte concerne les deux types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs qui seront saisis.

### 5. Votre rencontre avec le médiateur doit avoir lieu dans les huit jours

Si vous êtes d'accord pour rencontrer le médiateur, la rencontre a lieu dans les huit jours après que ce dernier en a été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé au moment de la plainte, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

Si la plainte est examinée par le médiateur médecin, il peut être utile, pour vous aider, qu'il prenne connaissance des informations contenues dans votre dossier médical. Cependant, pour consulter le dossier médical avant l'entretien, le médiateur doit avoir votre accord écrit.

Le médiateur adresse ensuite un compte rendu de cette rencontre au président de la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) qui vous l'adresse sans délai, ainsi qu'aux membres de cette commission.

### À quoi sert la CRUQPC ?

La CRUQPC permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect de vos droits. Dans le cadre de ces missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.

### Qui en sont membres ?

La CRUQPC est toujours composée au moins :

- du directeur de l'établissement ;
- de deux représentants des usagers ;
- du médiateur médecin et du médiateur non médecin.

Les établissements peuvent décider que la CRUQPC soit composée de davantage de membres.

La liste des membres de la CRUQPC figure dans le livret d'accueil de la personne hospitalisée.

### 6. La CRUQPC se réunit pour examiner votre plainte

Le médiateur rédige un compte rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la commission. 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 commission puissent prendre connaissance de ces éléments. Les membres de la CRUQPC sont, bien sûr, tenus au secret professionnel.

● 7. Vous serez informé 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 commission proposera des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquera les voies de recours dont vous disposez pour faire valoir vos droits.

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

● 7bis. Vous pouvez informer l'agence régionale de santé de votre région qui est garante de la qualité et de la sécurité de l'organisation de l'offre de soins.



Lorsque vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous pouvez faire part de votre mécontentement soit verbalement et directement, soit via une lettre de réclamation. En cas d'échec dans la recherche de solutions, une médiation peut être organisée. Qu'elle concerne des aspects médicaux ou non, elle vise avant tout à renouer le dialogue entre les patients et les soignants.

## En savoir plus

### Fiches

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

Fiche 26 - La représentation des usagers du système de santé

### Sites Internet

La mise en place d'une CRUQPC

L'utilité d'une CRUQPC

Le site du Défenseur des droits

L'espace droits des usagers de la santé