

LES RÉCLAMATIONS

Si un patient, après avoir exprimé oralement ses griefs auprès des responsables de structure, n'est pas satisfait des réponses apportées, il doit être informé de la possibilité d'adresser une plainte ou une réclamation au Directeur de l'établissement. Ce courrier est à transmettre à la Direction, qui se chargera de le faire suivre au service concerné afin d'apporter une réponse appropriée.

LA MÉDIATION

Un usager peut demander à rencontrer un médiateur de la Commission des Usagers (instance de l'établissement dont les missions sont de veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés) s'il souhaite obtenir des explications sur une prise en charge qu'il conteste et/ou être informé sur les voies de recours possibles.

Pour cela, il doit rédiger un courrier adressé à la Direction de l'établissement dans lequel il demande à rencontrer un médiateur.

LA DEMANDE D'INDEMNISATION AMIABLE

Un courrier doit être envoyé par l'usager à l'attention du Directeur de l'établissement demandant l'indemnisation suite à un accident médical. Si la responsabilité de notre établissement est engagée selon notre assureur en responsabilité civile, une indemnisation est proposée à l'usager.

LA DEMANDE D'INDEMNISATION DEVANT LA COMMISSION DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS MÉDICAUX (CCI)

Lorsque la plainte de l'usager porte sur une demande d'indemnisation liée à un accident médical, une affection iatrogène ou une infection associée aux soins, elle relève d'une procédure spécifique.

La CCI doit être saisie directement par l'usager. Il s'agit d'une procédure gratuite. La CCI ne rend un avis que si les critères de gravité de l'accident médical sont suffisamment élevés :

- Si elle estime que ces critères sont assez élevés, la CCI désignera un expert et rendra un avis en se basant sur le rapport d'expertise et en indiquant si notre établissement est responsable ou non.
- Si les critères de gravité sont insuffisants, elle se déclare incompétente.

LE RECOURS JURIDIQUES

Ce recours doit se faire seulement suite à un refus d'indemnisation amiable ou une proposition d'indemnisation trop faible. Contrairement à la procédure CCI, celle-ci n'est pas gratuite et nécessite un avocat.