

COMMISSION DES USAGERS INFORMATION MÉDIATION

La médiation hospitalière : un espace de dialogue et d'écoute :

La médiation hospitalière est **un espace de dialogue confidentiel, neutre et bienveillant**, proposé lorsqu'un désaccord, un malentendu ou une insatisfaction survient concernant votre prise en charge, votre accueil, le respect de vos droits ou vos échanges avec les professionnels de l'établissement.

Elle a pour objectifs de :

- Favoriser une meilleure compréhension mutuelle ;
- Apaiser d'éventuelles tensions ;
- Rechercher des solutions équilibrées et respectueuses des besoins de chacun.

La médiation hospitalière est une démarche amiable de dialogue. Elle ne se substitue pas aux autres voies de recours dont vous disposez, qu'elles soient internes ou externes à l'établissement. Vous pouvez donc engager ou poursuivre ces démarches indépendamment de la médiation.

Comment se déroule une médiation ?

La médiation prend la forme d'un **entretien d'environ une heure**, entre vous (ou votre représentant) et un ou deux médiateurs hospitaliers.

Les médiateurs :

- Sont **des tiers neutres, indépendants et non jugeants** ;
- N'interviennent pas en qualité d'experts médicaux et n'ont pas vocation à se prononcer sur la pertinence des décisions médicales ;
- Sont là pour **écouter votre parole et faciliter le dialogue**, non pour trancher ou évaluer une situation médicalement.

Selon la nature de votre réclamation et si cela apparaît pertinent, **le médecin ou le chirurgien ayant participé à votre prise en charge** ainsi que, le cas échéant, des membres de son équipe peuvent être invités à participer à la rencontre, avec votre accord.

Un espace pour poser vos questions et lever les incompréhensions :

Cette rencontre est l'occasion pour vous :

- D'exprimer vos interrogations ou ressentis ;
- De poser toutes les questions que vous estimez nécessaires ;
- D'obtenir des explications et des réponses adaptées à votre situation, dans la limite des informations disponibles et des connaissances médicales actuelles.

Il ne s'agit pas d'une expertise médicale, mais d'un espace d'échange fondé sur l'écoute et le respect mutuel. La médiation se déroule dans un cadre bienveillant. Si les conditions ne permettent pas un échange serein et respectueux, les médiateurs peuvent être amenés à reporter la rencontre afin de favoriser un dialogue constructif.

Accès au dossier médical et accompagnement possible :

Avant la médiation, vous serez sollicité(e) via un formulaire pour donner votre **autorisation d'accès à votre dossier médical**, uniquement par les médiateurs et uniquement pour les besoins de la médiation.

Il vous sera également proposé, dans la mesure de sa disponibilité, l'accompagnement d'un **représentant des usagers**, désigné par une association agréée.

Ce représentant, **neutre et indépendant**, siège à la Commission des Usagers de l'établissement. Son rôle est de **veiller au respect de vos droits** et de **faciliter vos démarches**. Vous êtes libre d'accepter ou non sa présence.

Qui peut vous accompagner ?

Il est possible de venir accompagné(e), d'une personne de votre choix. Il est recommandé de venir avec **votre conjoint ou une personne de confiance**.

Nous vous invitons à tenir compte du caractère confidentiel des informations qui pourront être échangées au cours de la médiation, notamment celles relatives à votre dossier médical, avant de choisir la personne qui vous accompagnera.

Pour toute demande de médiation ou renseignement complémentaire, vous pouvez adresser un mail à contactpatient@hc-lesjockeys.fr.