

La médiation en établissement de santé, en pratique

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge au sein d'un établissement de santé, la médiation est un des outils pour vous permettre de vous exprimer et d'obtenir des réponses à vos interrogations.

Chaque établissement de santé doit mettre en place un protocole encadré par la loi. Vous pouvez retrouver plus de détails dans le livret d'accueil qui vous est remis lors de votre hospitalisation. Les principales étapes qui mènent à une médiation vous sont présentées ci-dessous.

Vous vous exprimez

Vous pouvez écrire un courrier directement à la direction de l'établissement.

À savoir : un mécontentement oral peut aussi être exprimé directement au service concerné. Demandez au personnel soignant quels sont les outils mis à disposition pour recueillir votre insatisfaction.

Vous recevez une réponse

Toutes les plaintes écrites et orales sont transmises à la direction qui doit y répondre dans les meilleurs délais. L'examen de votre plainte peut nécessiter une enquête auprès des services concernés.

Vous pouvez demander que soit organisée une médiation

Dès l'accusé de réception de votre plainte, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur.

Issue des lois de santé de janvier 2016, la médiation permet de garantir les conditions d'un dialogue lors d'un litige.

Il existe deux types de médiateurs : le médiateur médical et le médiateur non médical. En fonction de la nature de vos griefs, l'un et/ou l'autre sont chargés de vous écouter et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre l'établissement, ses équipes et vous.

Vous pouvez vous faire accompagner par une tierce personne

Dans le cadre de cette médiation, vous pouvez être assisté par une tierce personne de votre choix. L'un des représentants des usagers de l'établissement peut jouer ce rôle.

Le représentant des usagers est un bénévole, membre d'une association de santé agréée. Il est indépendant de l'établissement. Il assure la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé dans les instances hospitalières ou de santé publique. Il veille au respect des droits des patients et facilite leurs démarches.

Personnes à contacter :



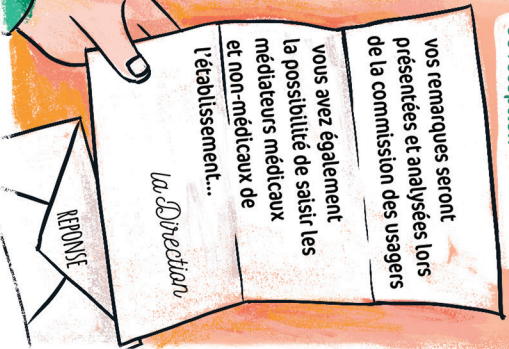
VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE VOTRE PRISE EN CHARGE ?

VOUS POUVEZ DEMANDER UNE MÉDIATION.

Adressez une réclamation par courrier à la direction de l'établissement



Peu de temps après, vous recevrez un accusé de réception



vos remarques seront présentées et analysées lors de la commission des usagers de la commission des médiateurs médicaux et non-médicaux de l'établissement...

Un représentant des usagers se tient à votre disposition pour répondre à vos interrogations.



Le RDV pour une médiation est fixé par courrier,

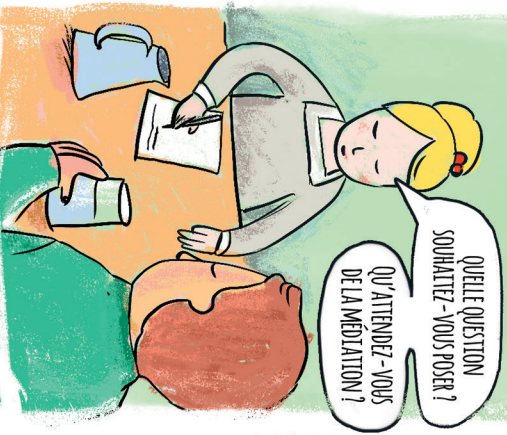


Vous pourrez vous y rendre accompagné du représentant des usagers qui est une personne bénévole et externe à l'établissement, ou accompagné par un tiers.

Avec votre accord, le médiateur prend connaissance de l'intégralité de votre dossier



Le plaignant et le représentant des usagers peuvent s'entretenir en amont pour préparer la médiation

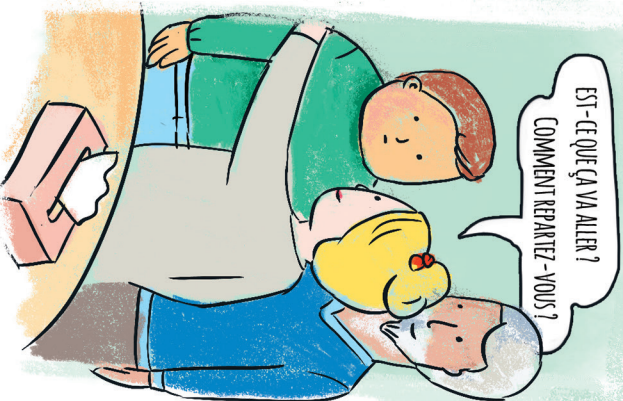


Le jour de la médiation...

LE 13 MARS À 14H00...



EST-CE QUE ÇA VA ALLER ? COMMENT REPARTEZ-VOUS ?



Réunion de la commission des usagers

NOUS ALLONS REVENIR SUR LA QUESTION ÉVOQUÉE LORS DE LA MÉDIATION



« la Commission Des Usagers veille au respect des droits des usagers et à faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge grâce au traitement des réclamations ».

Vous recevez le compte rendu de la médiation



Si les réponses fournies lors de la médiation ne vous satisfont pas, d'autres recours sont possibles.