

DROITS DES PATIENTS

Litige avec un établissement de santé

En cas de litige avec un établissement de santé (public ou privé), vous pouvez :

- vous adresser au chef de service et/ou au cadre de santé du service
- saisir la commission des usagers (CDU). Elle est présente dans chaque établissement.

Saisine de la commission des usagers (CDU) :

Quelles sont ses missions ?

La commission des usagers (CDU), anciennement CRUQPC, veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. Le litige doit mettre en cause **la politique d'accueil et de prise en charge des malades**.

La CDU informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

Comment est-elle composée ?

La commission est composée notamment :

- du représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet ;
- de deux médiateurs et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement ;
- d'un médiateur médecin et d'un médiateur non médecin, et de leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement ;
- de deux représentants des usagers, et leurs suppléants, désignés par le directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS).

Selon qu'il s'agisse d'un établissement public ou privé, des personnes supplémentaires peuvent venir s'ajouter à cette composition

Qui peut la saisir ?

Elle peut être saisie :

- soit par l'usager, le patient hospitalisé ou l'un de ses proches. Dans ce cas, le représentant légal de l'établissement a l'obligation d'informer ces personnes de leur droit de saisir la commission ;
- soit par le représentant légal de l'établissement, auprès duquel aboutissent toutes les réclamations adressées dans les services.

Comment est traitée la demande ?

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de **saisir un médiateur**, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

À noter :

Avant de rencontrer un médiateur, le représentant légal de l'établissement a l'obligation d'informer la personne à l'origine du recours qu'elle peut se faire accompagner d'un représentant des usagers (membre de la commission).

Déroulement de la médiation

Le médiateur doit rencontrer le plaignant dans les 8 jours suivant la saisine, sauf impossibilité de celui-ci.

Si la réclamation est formulée par une personne hospitalisée, son audition doit avoir lieu dans la mesure du possible avant sa sortie de l'hôpital.

Le médiateur peut également rencontrer les proches du patient s'il le juge utile ou à la demande de ces derniers.

Le médiateur adresse le compte-rendu de cette audition dans les 8 jours aux autres membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Les membres de la commission peuvent également demander à rencontrer le plaignant.

Action de la commission

La commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou d'informer l'utilisateur des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Le représentant de l'établissement doit répondre à l'utilisateur en joignant l'avis de la commission à son courrier, dans les 8 jours qui suivent la séance de délibération.

Source : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10256>