



## LES VOIES DE RECOURS, LA MÉDIATION ET LES PROCÉDURES AMIABLES

### LES PRINCIPES

Les voies de recours possibles diffèrent en fonction du type de droit qui n'est pas respecté.

### LES VOIES DE RECOURS LIÉES À LA COMMUNICATION DU DOSSIER MÉDICAL

En cas de refus de communication du dossier médical, les voies de recours diffèrent selon qu'il est détenu par un établissement public, une structure privée ou par un professionnel exerçant en libéral.

#### ► S'il s'agit d'un établissement public ou privé

Il faut saisir dans un premier temps la CDU (commission des usagers).

#### ► S'il s'agit d'un établissement public ou privé participant au service public

Il est dans un deuxième temps possible (après la CDU) de saisir la CADA (commission d'accès aux documents administratifs) si les délais légaux ne sont pas respectés ou après un refus de communication

#### ► S'il s'agit de médecins libéraux

IL faut s'adresser au conseil départemental de l'ordre des médecins.

#### ► Pour les personnes admises en soins psychiatriques

C'est vers La CDSP (commission départementale des soins psychiatriques) qu'il faut se tourner.

En dernier recours, l'utilisateur peut toujours et gratuitement s'adresser au **défenseur des droits** qui est chargé de renforcer le dialogue entre les usagers et les professionnels de santé.

Les coordonnées de l'ensemble de ces instances sont disponibles auprès de L'Agence régionale de santé.

### LES PROCÉDURES AMIABLES SUIVANT LES SECTEURS

#### ► Au sein des établissements de santé

La **CDU** : cette instance recueille toutes Les formulations d'insatisfaction, les remarques, les suggestions et avis, quels que soient leur mode d'expression ou de recueil (écrit/oral)

#### ► Concernant les établissements et services médico-sociaux

La **personne qualifiée** : toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits et ses intérêts, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie dans chaque département.

#### ► Concernant les professionnels libéraux :

Les **Ordres professionnels** : Lorsqu'un usager rencontre une difficulté avec un médecin, un chirurgien-dentiste, une sage-femme, un masseur-kiné ou un pédicure podologue, il peut faire part de son insatisfaction à l'Ordre professionnel concerné. L'Ordre joue un rôle de médiateur et va organiser une procédure de médiation avec l'auteur de la réclamation. Le **directeur de la Caisse primaire d'assurance maladie** peut être saisi en cas de refus de soins opposé par un professionnel de santé.

#### ► Dans le secteur psychiatrique,

La **Commission départementale des soins psychiatriques (CDSP)** : La CDSP a pour mission de contrôler Les décisions d'admission en soins psychiatriques, de prolongation ou de modification de la prise en charge.

## POUR TOUS LES SECTEURS, L'USAGER PEUT ENSUITE SAISIR

### ► L'Agence Régionale de Santé :

L'ARS est l'autorité sanitaire chargée de mettre en œuvre, à l'échelle régionale, les différentes politiques de santé publique organisant l'offre de soins et des prises en charge. Ainsi, elle reçoit des réclamations de toute nature mettant en cause un établissement de santé, une structure médico-sociale ou un professionnel de santé libéral.

### ► Le Défenseur des droits ou ses délégués départementaux :

Doté d'un pôle santé, le Défenseur des droits examine toute demande d'information et toute réclamation. Il est chargé d'une mission d'information, de médiation et de traitement des réclamations. **Plus d'infos sur [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)**

**Pour connaître les modalités de saisine et la procédure vis-à-vis de toutes ces instances, vous pouvez consulter le guide « comment faire valoir ses droits ».**

## LA PROCÉDURE AMIABLE DANS UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

L'instauration de voies de recours amiables a pour objectif de déjudiciariser les relations avec les usagers, en favorisant le dialogue et la médiation. Lorsqu'un usager n'est pas satisfait de sa prise en charge au sein d'un établissement de santé et qu'il souhaite faire part d'une difficulté ou d'un dysfonctionnement constaté lors de son séjour, plusieurs possibilités s'offrent à lui :

- **S'exprimer oralement**
- **Formuler une plainte / réclamation**

> L'usager doit obtenir une réponse à la plainte > Il peut être mis en relation avec un médiateur et, dans ce cas, la rencontre avec le médiateur doit avoir lieu dans les huit jours > La CDU se réunit pour examiner la plainte > L'usager est informé par écrit de la suite donnée à la plainte, dans les 8 jours suivant la CDU > L'usager peut informer l'ARS

### Qui sont les médiateurs dans les établissements de santé ?

Si le mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle de prise en charge, le médiateur médical (médecin)

sera compétent. Dans tous les autres cas (alimentation, confort de la chambre, accueil des proches...), ce sera le médiateur non médical (non médecin). Si la plainte concerne ces deux champs, les deux médiateurs peuvent être saisis.

### Quelles sont les voies de recours en cas de dommage lié aux soins ?

Plusieurs solutions sont possibles si un usager souhaite faire part de son mécontentement sans rechercher une indemnisation :

> Un échange avec le médecin responsable ou le chef de service est la première étape à privilégier avant d'écrire au directeur de l'établissement ou de solliciter une rencontre avec le médiateur médical ou non médical.  
> Ensuite la CDU peut être saisie > En dernier recours, l'Agence régionale de santé peut également être saisie

**3 voies de recours sont possibles :** la procédure amiable, la procédure contentieuse ou la procédure disciplinaire.

## COMMENT FAIRE VALOIR CES DROITS ?

### ► DANS LE SECTEUR HOSPITALIER (HÔPITAUX, CLINIQUES)

Toute personne souhaitant faire part de **réclamations relatives à sa prise en charge** ou manifester **son mécontentement vis-à-vis de l'organisation des soins** dans un établissement de santé, sans rechercher une indemnisation, peut...

#### CONTACTER

le médecin responsable ou le chef de service pour échanger directement avec lui

#### ÉCRIRE

au directeur de l'établissement de soins

#### SOLLICITER

une rencontre avec le médiateur médical ou non médical

#### SAISIR

la CDU (commission des usagers)

### ► POUR LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

Toute personne prise en charge par un établissement, un service social ou médico-social - ou son représentant légal - peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à **une personne qualifiée** qu'elle choisit sur une liste établie dans chaque département.

### ► TOUT SECTEUR CONFONDU (ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ, PROFESSIONS LIBÉRALES, MÉDICO-SOCIAL)

Lorsque les voies de recours susmentionnées ont été utilisées, l'usager peut :

#### INFORMER ET SAISIR

L'Agence régionale de santé

#### SAISIR

le Défenseur des droits

En cas de difficulté avec un professionnel de santé (médecin, chirurgien-dentiste, sage-femme, infirmier, masseur-kinésithérapeute, pédicure-podologue), il est recommandé de lui demander un rendez-vous spécifique pour pouvoir échanger et régler ce conflit. Si le différend persiste, il est possible de prendre contact avec le Président du conseil départemental de l'Ordre professionnel concerné. Les coordonnées figurent sur les sites de chaque ordre.