

## COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS

Décision du Directeur N° 45/2017 du 29/11/2017

- 1. Présidente :** Célia LAYRE, Cadre de santé, médiatrice non-médicale, titulaire
- 2. Vice-présidente :** Juliette COLINMAIRE, représentante des usagers au Conseil de Surveillance, titulaire
- 3.** Jean-François VINET, Directeur du Centre Hospitalier de Pau, suppléé, en cas d'absence ou d'empêchement par Lise PATIES, Directrice-Adjointe en charge des relations avec les usagers et des affaires juridiques.
- 4.** Docteur Jérôme BOULE, médiateur médical titulaire, Docteur Caroline BOHEC et Docteur Sophie ROULEAUD, médiateurs médicaux suppléants
- 5.** Nadine IRIGOYEN, faisant fonction Cadre de santé, médiateur non-médical, suppléante
- 6.** Anne-Marie PEENE, représentante des usagers au Conseil de Surveillance, titulaire ; Philippe SILLARD et Jean-Claude DUPUIS, suppléants
- 7.** Docteur Valérie REVEL-DA-ROCHA, Présidente de la Commission Médicale d'Établissement ou son représentant désigné par ses soins
- 8.** Chantal CARRERE et Béatrice LAFITTE, représentantes de la Commission des Soins Infirmiers, de rééducation et médicotechniques, respectivement titulaire et suppléante
- 9.** Isabelle HONTA et Séverine BALLESTER, représentantes du Comité Technique d'Établissement, respectivement titulaire et suppléante
- 10.** Alain ROULLIER, représentant du Conseil de Surveillance

### CONTACT

CENTRE HOSPITALIER DE PAU  
Relations avec les usagers  
4 Boulevard Hauterive  
64 046 PAU cedex  
05 59 92 49 15 / relations.usagers@ch-pau.fr

[www.ch-pau.fr](http://www.ch-pau.fr)



## GESTION DES PLAINTES, DES RÉCLAMATIONS ET DES CONTENTIEUX

Madame, Monsieur,

Vous avez récemment été pris en charge dans notre établissement.

Toutes les équipes médicales, soignantes, administratives, logistiques ou techniques s'efforcent, au quotidien, de vous garantir les meilleures conditions de prise en charge. Elles sont engagées dans une démarche continue d'évaluation des risques et d'amélioration de la qualité.

Malgré tous ces efforts, certaines prises en charge débouchent sur de l'insatisfaction, voire des situations où les patients ou leurs proches s'estiment victimes d'un dommage et souhaitent demander réparation. Le Code de la Santé publique prévoit, dans ses articles R. 1112-91 à R. 1112-94, une série de dispositions qui sont détaillées dans cette plaquette et qui fondent l'action de la Commission des usagers de l'établissement.

La Direction du Centre Hospitalier de Pau s'engage à mettre en œuvre rigoureusement les droits qui sont les vôtres et à vous apporter la meilleure réponse possible dans ces situations. N'hésitez pas à contacter le service Relations avec les usagers.

Jean-François VINET  
Directeur

Notice complémentaire au point « Contestations / réclamations » de la fiche « Information »  
du Livret d'Accueil du Centre Hospitalier de Pau

# LA GESTION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS PAR LA COMMISSION DES USAGERS

## EXPRIMEZ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



Vous pouvez exprimer vos plaintes ou réclamations oralement auprès des responsables des services de l'établissement : chef de pôle d'activités, responsable de service, praticien hospitalier responsable de votre prise en charge médicale, cadre de santé du service, responsable d'un service administratif, technique ou logistique.



Dans le cas d'une impossibilité d'obtenir une réponse ou d'une insatisfaction au regard de la réponse reçue, vous pouvez les exprimer par écrit au directeur de l'établissement :



- Monsieur le directeur du centre hospitalier de Pau  
4 boulevard Hauterive - 64046 Pau  
relations.usagers@ch-pau.fr

*Si votre plainte est présentée oralement, elle sera consignée par écrit aux mêmes fins, soit auprès du service où vous avez initialement présenté votre réclamation, soit auprès du service des Relations avec les usagers : 05 59 92 49 15. Une copie du document vous sera alors délivrée dans les meilleurs délais.*

## NOUS RECEVONS VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Vos plaintes et réclamations écrites sont transmises au directeur, représentant légal de l'établissement. Ce dernier vous répond dans les meilleurs délais, en vous informant, soit de votre possibilité de saisir le médiateur médical ou non médical (suivant la nature de la plainte), soit qu'il procède lui-même directement à cette saisine.

## LA MISSION DES MÉDIATEURS

- Les deux médiateurs sont compétents pour connaître vos plaintes et réclamations:
  - le médiateur médical pour vos plaintes mettant exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service
  - le médiateur non médical pour vos plaintes ou réclamations touchant au personnel infirmier ou aux autres catégories de personnel hospitalier.
- Si votre plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils seront simultanément saisis. Après avoir été saisi, le médiateur vous contactera en vue de vous rencontrer, sauf refus ou impossibilité de votre part. Lors de cette rencontre vous avez la possibilité de vous faire assister par un représentant des usagers, membre de la CDU.

- Si votre plainte est formulée alors que vous êtes un patient hospitalisé, votre rencontre avec le médiateur interviendra dans toute la mesure du possible avant votre sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer vos proches s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

## LA SAISINE DE LA COMMISSION DES USAGERS

Après cette rencontre avec le médiateur, celui-ci adressera un compte-rendu au président de la commission. La commission, après la lecture du compte-rendu, formule un avis et, éventuellement, des recommandations, pour apporter une solution au litige ou pour vous informer des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement de votre plainte si celle-ci ne paraît pas justifiée.

## L'ISSUE DE LA MÉDIATION

Une réponse est apportée au plaignant à l'issue de la procédure de médiation. En fin de parcours, le Directeur du Centre Hospitalier répond à votre plainte ou réclamation par courrier accompagné du rapport du médiateur et de l'avis et des recommandations de la commission. Il transmet également ce courrier aux membres de la Commission des Usagers.

## GESTION DES CONTENTIEUX

*La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients a instauré les dispositifs suivants.*

Si vous estimez être victime d'un dommage lié aux soins et que vous souhaitez demander réparation :

- Il vous appartient, dans un premier temps, d'adresser votre demande faisant état du dommage auprès du responsable de service (médecin et/ou cadre de santé), ou auprès de la direction de l'établissement.
- Une première rencontre vous sera proposée pour être à l'écoute de vos griefs sur votre prise en charge.
- Si vous demandez réparation, nous adressons votre demande à notre compagnie d'assurance qui peut, soit proposer un règlement amiable, soit opposer un refus et une fin de non recevoir. Dans ce dernier cas, vous pouvez saisir le Tribunal Administratif de Pau ou, comme le prévoit la loi du 4 mars 2002, vous adresser à la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux d'Aquitaine qui, après désignation d'un expert, se prononcera sur l'existence d'un accident médical, fautif (à la charge de l'assurance de l'établissement) ou non fautif (indemnisé au titre de la Solidarité Nationale), d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale.

**C.C.I. 50 Rue Nicot 33000 BORDEAUX Tel. 05 57 59 28 50 / Fax 05 57 59 28 51**