

## LES DIFFERENTES MODALITES DE RECLAMATION

Madame, Monsieur,

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge au sein du Centre Hospitalier du Nord-Mayenne, et que vous souhaitez faire part après votre sortie d'une difficulté ou d'un dysfonctionnement constaté lors de votre séjour, plusieurs possibilités s'offrent à vous.

### **1 – Vous souhaitez faire part de vos interrogations ou de votre mécontentement vis-à-vis de l'organisation des soins sans particulièrement rechercher une indemnisation, vous pouvez :**

- Contacter le médecin responsable ou le chef de service ou le cadre de sante pour échanger directement avec lui.
- Ecrire au Directeur de l'établissement.
- Solliciter une rencontre avec le médiateur médical ou non médical.
- Saisir une rencontre avec un représentant des usagers.
- Ces différentes démarches ne sont pas exclusives et peuvent être menées simultanément ou successivement en fonction de l'évolution de votre intention.
- Vous pouvez demander la communication de tout ou partie de votre dossier médical soit en vous adressant directement au directeur de l'établissement, soit par l'intermédiaire de votre médecin traitant ou du médiateur médical.

### **2 – Si vous vous estimez victime d'un dommage imputable à des actes de prévention, de diagnostic ou de soins, d'accidents médicaux ou encore de comportements portant atteinte à vos droits de la part des professionnels ou de l'établissement de santé, leur responsabilité peut alors être engagée devant plusieurs juridictions. Trois voies de recours sont possibles :**

#### **1. Procédure amiable de conciliation ou d'indemnisation :**

- Les possibilités d'écrire au Directeur de l'établissement de soins ou de saisir les médiateurs médicaux ou non médicaux restent valables. Il pourra ensuite être adressé à l'établissement une demande d'indemnisation amiable qui peut donner lieu à une transaction directe avec l'assureur de l'établissement de soins.
- Saisine de la CRCI (commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation) ou de l'ONIAM (Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux), qui indemnise au titre de la solidarité nationale les accidents médicaux répondant à un certain nombre de conditions.

#### **2. Procédure contentieuse :**

- Action administrative : présenter une requête devant le Tribunal Administratif de Nantes.

#### **3. Procédure disciplinaire :**

- Adresser une plainte soit au chef d'établissement, dans le cadre de son pouvoir disciplinaire ; soit à l'autorité ordinaire (Conseil de l'Ordre des médecins par exemple) pour une atteinte à la déontologie professionnelle.

---

## LES DIFFERENTES ETAPES DE L'EXAMEN D'UNE RECLAMATION OU D'UNE PLAINTE FORMULEE AU CHNM.

---

### 1 – VOUS POUVEZ VOUS EXPRIMER ORALEMENT.

- Il est souhaitable, dans un premier temps, que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un responsable du pôle (ou service, ou unité...) de l'établissement.

### 2 – VOUS POUVEZ AUSSI VOUS EXPRIMER PAR ECRIT.

- En cas d'impossibilité ou si l'entretien avec le responsable du pôle ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez écrire à la direction de l'établissement ou demander que votre plainte soit consignée par écrit auprès du secrétariat du service concerné.

### 3 – VOUS RECEVREZ UNE REPONSE.

- Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction qui doit y répondre dans les meilleurs délais. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du pôle (service, unité...) concerné.

### 4 – VOUS POUVEZ ETRE MIS EN RELATION AVEC UN MEDIATEUR.

- Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

### 5 – VOTRE RENCONTRE A LIEU AVEC LE MEDIATEUR

- Si la plainte est examinée par le médiateur médecin, il peut être utile, pour vous aider, qu'il prenne connaissance des informations contenues dans votre dossier médical. Cependant, pour consulter le dossier médical avant l'entretien, le médiateur doit avoir votre accord écrit.
- Le médiateur adresse ensuite un compte rendu de la médiation au président de la Commission des Usagers (CDU) qui vous l'adresse sans délai, ainsi qu'aux membres de cette commission.

### 6 – VOUS SEREZ INFORME PAR ECRIT DE LA SUITE DONNEE A VOTRE PLAINTE OU RECLAMATION.

- Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté les réponses que vous attendiez.
- Si ce n'est pas le cas les voies de recours dont vous disposez pour faire valoir vos droits vous seront indiquées.
- Suite au rapport de médiation la commission des usagers propose une conclusion et des recommandations éventuelles transmises au directeur de l'établissement et aux commissions concernées, ces conclusions vous sont communiquées.

**ADRESSE DE LA DIRECTION  
DE LA RELATION AVEC LES USAGERS**

Par courrier :

Centre Hospitalier du Nord-Mayenne  
Direction des Affaires Financières et de la  
relation avec les Usagers  
229 Boulevard Paul Lintier – CS 6012  
53103 MAYENNE Cedex

Par téléphone : 02.43.08.22.59

Par Mail : [direction-usagers@ch-mayenne.fr](mailto:direction-usagers@ch-mayenne.fr)

**ADRESSE DES MEDIATEURS**

Par courrier :

Centre Hospitalier du Nord-Mayenne  
Direction des Affaires Financières et de la Relation  
avec les Usagers  
229 Boulevard Paul Lintier – CS 60102  
53103 MAYENNE Cedex

**A l'attention du Médiateur Médical**

Par téléphone : 02.43.08.22.59

Par Mail : [mediateur.medical@ch-mayenne.fr](mailto:mediateur.medical@ch-mayenne.fr)

**Ou A l'attention du Médiateur Non Médical**

**ADRESSE DES REPRESENTANTS DES USAGERS**

Par courrier :

Centre Hospitalier du Nord-Mayenne Direction  
des Affaires Financières et de la Relation avec les  
Usagers  
229 Boulevard Paul Lintier – CS 60102  
53103 MAYENNE Cedex

**A l'attention des Représentant des Usagers**

Par téléphone : 02.43.08.22.59

Par mail : [representants-usagers@ch-mayenne.fr](mailto:representants-usagers@ch-mayenne.fr)

**LIEN UTILE AUX USAGERS :**

<https://www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr/faire-valoir-ses-droits>