

POUR VOUS EXPRIMER

Vous pouvez à tout instant témoigner de votre satisfaction ou des difficultés que vous avez pu rencontrer, lors de votre séjour au CHU, faire des suggestions et échanger. Plusieurs voies d'expression graduées vous sont offertes.



Équipes médico-soignantes

Vos interlocuteurs directs sont les **personnels des unités où vous êtes hospitalisé(e)**, en particulier le cadre de santé et le chef de service ou le responsable médical de l'unité concernée. N'hésitez pas à les solliciter en premier recours.

Direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers

En second lieu, vous pouvez faire part de vos difficultés par écrit auprès de la **direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers** du CHU de Rennes. Dès réception de votre réclamation écrite, la direction générale ou son représentant en accuse réception et diligente une enquête afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Elle peut également vous conseiller de rencontrer un médiateur ou le saisir elle-même.

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

Du **médiateur médical**, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations mettant exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service,

Du **médiateur non médical**, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à l'organisation des soins et au fonctionnement médical des services.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Dès qu'il est saisi par le représentant du CHU de Rennes ou par vous-même, le médiateur organise une rencontre avec vous et/ou avec vos proches (sauf refus ou impossibilité de votre part).

Le compte rendu du médiateur est alors transmis, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission des usagers ainsi qu'au plaignant via le président de la commission sous les huit jours. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis en faveur du classement du dossier. L'avis définitif de la commission vous est transmis par courrier par le président.

Contacts

Médiateur (médical / non médical)

Direction de la qualité et des relations avec les usagers

CHU de Rennes

2, rue Henri Le Guilloux

35033 Rennes cedex 9

Commission des usagers

Instituée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la **commission des usagers** veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches et contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches (voir rubrique "Focus").

Contacts

Commission des usagers

CHU de Rennes

2, rue Henri Le Guilloux

35033 Rennes cedex 9

EN SAVOIR
PLUS

- Commission des usagers

Défenseur des droits

Le **défenseur des droits** peut intervenir si vous estimez que les réponses obtenues laissent persister un désaccord. Il est compétent pour informer et recevoir toutes les réclamations qui mettent en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins, l'accès aux soins en vue de rétablir la confiance entre usagers et professionnels de santé suite à la survenue d'un événement indésirable. Avant de s'adresser à lui, vous devez avoir préalablement demandé à l'établissement hospitalier les justifications de sa décision ou avoir contesté sa décision. Si vous estimez que la décision est erronée ou vous porte préjudice, vous pouvez saisir le défenseur des droits soit directement, soit contacter un député, un sénateur, un représentant au Parlement européen qui transmettra votre dossier, soit vous adresser auprès d'un délégué du défenseur des droits qui traitera la demande localement s'il le peut.

VOIR
AUSSI

- Droit des usagers de la santé
- Le défenseur des droits
- France 3 Bretagne - La médiation à l'hôpital

CONTACT

Adresse :

Direction qualité, gestion des risques et relations usagers
2 rue Henri Le Guilloux
35033 Rennes cedex 9

Courriel :

DQRUsecretariat@chu-rennes.fr

Tél. :

02 99 28 24 47

Fax :

02 99 28 96 15

