
La représentation des usagers et le respect des droits

Droits des usagers
de la santé



Les **représentants des usagers** assurent la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé dans les instances hospitalières ou de santé publique.

Ils siègent au sein des établissements de santé publics et privés dans les Commissions des usagers, les Conseils de surveillance, les Conseils d'administration, les Commissions d'activité libérale. Ils sont désignés pour trois ans par le Directeur général de l'ARS sur proposition des associations d'usagers agréées, au niveau régional ou national. En dehors des hôpitaux, ils siègent dans des instances telles que la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA), les Conseils territoriaux de santé (ex-Conférences de territoire), la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI). Leur participation repose sur un engagement associatif bénévole. Ils exercent leur mandat au nom de tous les patients de l'hôpital.

Au Centre Hospitalier de Cornil, les représentants des Usagers siègent au Conseil de Surveillance et à la **Commission des Usagers (CDU) qui veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches et contribue par ses avis et propositions à améliorer la politique d'accueil et de prise en charge des usagers.**

La CDU permet ainsi de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer leur accueil et celui de leurs proches ainsi que leur prise en charge. Dans le cadre de ces missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.

Le conseil de vie sociale est une instance élue par les résidents et les familles / représentants légaux d'EHPAD. Composé de représentants des résidents, des familles et du personnel de l'établissement, le conseil de la vie sociale donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions liées au fonctionnement de l'établissement : qualité des prestations, amélioration du cadre de vie...

Il favorise l'expression et la participation des résidents et de leurs familles à la vie de la structure.

Vous souhaitez rencontrer les représentants des usagers ou les membres du Conseil de la Vie Sociale. Le secrétariat de direction (☎ 05 55 93 69 00 ou ✉ direction@chg-cornil.fr) est à votre disposition pour vous mettre en relation.

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement.

Tout usager d'un établissement de santé peut exprimer, par oral ou par écrit, ses griefs auprès des responsables de l'établissement.

Ce n'est qu'au travers de ce que l'utilisateur exprime que l'établissement peut véritablement connaître ses besoins et ses attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Satisfait(e) ou non, il est donc très important que l'utilisateur fasse part de ses observations.

Si l'utilisateur a des remarques à formuler sur son séjour au sein de l'établissement, il peut les adresser au Directeur qui en confiera l'instruction à ses collaborateurs.

Dans le cadre de sa politique d'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients, le Centre Hospitalier de Cornil effectue l'analyse de chaque plainte et réclamation qui lui est transmise. Soit il y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur, saisi par le Directeur ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine.

Il s'agit d'un échange, donnant lieu à un compte-rendu écrit, entre le plaignant et le(s) médiateur(s) médical et non médical de l'établissement. Sur la demande du plaignant, un représentant des usagers peut également être convié.

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

Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la Commission des Usagers. La commission émet un avis écrit qui est transmis au plaignant et elle veille à ce que les voies de conciliation et de recours lui soient précisées.

Qui sont les médiateurs ?

Le médiateur médecin et le médiateur non médecin. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels. Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (service ou unité...) dans lequel vous avez été pris(e) en charge, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin. Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les 2 médiateurs