

Plaintes et réclamations

Selon les articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la Santé Publique, tout usager d'un établissement de santé peut exprimer, par oral ou par écrit, ses critiques ou ses remarques concernant son séjour.

Il peut saisir oralement le chef du service dans lequel il a séjourné, adresser une réclamation écrite ou demander que sa plainte soit consignée pour être transmise au représentant légal de l'établissement.

Les usagers peuvent contacter leurs représentants qui siègent de plein droit à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (art. R.1112-81 du CSP).

Quelle est la différence entre plainte et réclamation ?

- **Réclamation** : est considérée comme réclamation toute demande provenant d'un usager, n'ayant pas obtenu satisfaction par la réponse donnée : formulation d'insatisfaction, remarque, suggestion, ou avis émis de façon spontanée ou non, quel qu'en soit le mode d'expression (écrit/oral).

Une réclamation n'a pas de caractère gracieux ou juridictionnel.

- **Plaintes** : une plainte est une demande d'indemnisation ou de sanction entraînant un contentieux avec démarche au tribunal administratif ou auprès de la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux.

Réclamation : comment procéder ?

- Si vous ou un proche n'êtes pas satisfait de la prise en charge ou des conditions de la prise en charge, vous devez en premier lieu le communiquer à la direction du Centre Hospitalier d'Uriage, soit à l'oral, soit par écrit :
 - via un professionnel de l'unité de soins qui notera vos commentaires et les transmettra à la direction ;
 - **ou** directement à la direction.
- Vous pouvez également vous rapprocher des Représentants des Usagers (RU) et/ou de la Personne en Charge des Relations avec les Usagers (PCRU).

Les RU assurent une permanence mensuelle à la Maison des Usagers (couloir des consultations). Dates et heures sont communiquées sur les télévisions à l'accueil et à la cafétéria et affichées sur la porte de la Maison des Usagers.

Vous pouvez saisir la Commission Des Usagers dans laquelle les RU siègent de plein droit.

d'Uriage et recours

- Si vous ou un proche n'êtes pas satisfait de la prise en charge ou des conditions de la prise en charge, vous devez en premier lieu le communiquer à la direction du Centre Hospitalier d'Uriage, soit à l'oral, soit par écrit :

Réclamation : comment procéder ?

- Toutes les réclamations sont prises en compte par la direction qui transmet les dossiers au Service Qualité.
- Après investigations et vérifications auprès des équipes, une réponse circonstanciée et la plus complète possible est envoyée au plaignant.

Les recours possibles lui sont mentionnés :

- une médiation peut être proposée par la direction ou vous pouvez solliciter cette médiation. L'objectif sera de trouver une solution à l'amiable.
- Vous pouvez transmettre la réclamation à l'Agence Régionale de santé (ARS) dont le rôle est de veiller à la bonne application de la réglementation en termes de qualité et de sécurité des soins.

Cas des plaintes et expertises médicales

Dans le cas de plainte déposée auprès des instances judiciaires, des expertises médicales peuvent être diligentées. Dans ce cas, des médecins experts sont nommés par l'instance concernée.

L'assureur du Centre Hospitalier d'Uriage nommera un médecin conseil.

Ces professionnels étudieront le dossier du plaignant (dossier médical, résultats d'imagerie, de biologie, etc) et seront amenés à examiner le plaignant.

Des conclusions et des réponses contradictoires sont rendues.

Contacts

- **Au Centre Hospitalier d'Uriage : RU, médiateurs, PCRU** : leurs noms figurent dans la liste affichée au RDC (vitrine derrière l'ascenseur). Leurs coordonnées sont disponibles à l'accueil.

- **ARS :**

- **par voie électronique :**

- <https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/>

- onglet Usagers / Droits des usagers et réclamations : vous accédez à un formulaire qui garantit la protection de vos données personnelles.

- **par courrier :**

- ARS Auvergne Rhône-Alpes
CS 93383
69418 LYON Cedex