

## Plaintes et réclamations

### **Vous souhaitez nous faire part d'observations concernant votre prise en charge**

Vous pouvez demander un entretien avec le cadre du service ou le médecin qui vous a suivi afin de faire part de vos remarques. Dans le cadre d'une réclamation ou d'une plainte, vous pouvez adresser un courrier auprès de :

Monsieur le Directeur – Centre Hospitalier  
1 rue Marengo – 49325 CHOLET Cedex

Un courrier accusant réception de votre plainte vous sera transmis et votre réclamation sera traitée dans les meilleurs délais.

Vous pouvez également être reçu en entretien par la personne chargée des relations avec les usagers que vous pourrez joindre au 02.41.49.60.29

### **Examens des plaintes et réclamations**

Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art. R. 1112-92. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Art. R. 1112-93. - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement 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. 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.

Art. R. 1112-94. - 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 qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. 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 motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

### **Les représentants des usagers**

Les représentants des usagers sont à votre disposition pour répondre à vos questions :

Madame Marie-Josée DOUCET	09 65 16 29 63	CDU / Conseil de surveillance
Monsieur Jean-Noël COURRIER	02 41 71 98 89	CDU / Conseil de surveillance
Monsieur Auguste CHARRIER	02 41 56 33 49	CDU
Madame Arlette ROBIN	06 69 33 91 06	Conseil de surveillance