

PLAINTES ET RECLAMATIONS

Articles R1112-91 et suivants du CDS

Tout usager d'un établissement de santé doit pouvoir 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 consigner par écrit sa plainte ou réclamation, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Deux médiateurs interviennent au sein de l'établissement :

- Le médiateur médical pour les plaintes et réclamations mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.
- Le médiateur non médical pour les autres plaintes et réclamations

Le plaignant peut demander à être assisté par un représentant des usagers lors de la rencontre avec le médiateur.

La commission des usagers examine les plaintes et réclamations, ainsi que le compte-rendu du médiateur.

Elle formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige et s'assure que l'intéressé a bien été informé des voies de recours et conciliation, dont il dispose.

CONTACT

Vous pouvez :

- > Ecrire au représentant des usagers de votre choix,
- > Solliciter un rendez-vous,
- > Adresser un courriel,
- > Demander à ce qu'il vous accompagne lors d'un rendez-vous avec le médiateur médical ou non médical.

Scan QR code



Représentants des usagers

FERNANDEZ Nicole, titulaire

VMEH

06-78-07-63-93 / n.dewolf@wanadoo.fr

SCHNEIDER Philippe, titulaire

Ligue contre le cancer

06-78-66-97-75 / phs36@orange.fr

DOUET Patrice, suppléant

Familles Rurales

06-42-07-92-65 / patricedouet@orange.fr

ROUX Karine, suppléant

Ligue contre le cancer

06-78-35-92-02 / karine.roux71@orange.fr

Mars 2026

LE REPRESENTANT DES USAGERS

USAGERS
Votre santé
Vos droits



KUI EST-IL ?

Le représentant des usagers est un bénévole, membre d'une association de santé agréée.

Il fait le lien entre les usagers, les professionnels de santé et la direction de l'établissement de santé.

Il représente tous les usagers ainsi que leur proche dans les instances et commissions des établissements de santé : conseil de surveillance, commission des usagers, qualité et sécurité des soins, bientraitance,...

Il a reçu une formation.

Il est renommé pour 3 années renouvelables.



SON RÔLE - SES MISSIONS

- Porter la parole des usagers du système de santé et les défendre
- Veiller au respect des droits des usagers
- Garantir la démocratie sanitaire
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la qualité de la prise en charge des personnes malades et des proches
- Conseiller patients et proches sur les démarches à entreprendre et les orienter
- Veiller à ce que chacun puisse exprimer ses griefs
- S'informer de l'ensemble des plaintes et réclamations, ainsi que des suites qui leur sont données



VMEH
Visite des Malades
en Établissements Hospitaliers
et des résidents en Ehpad



ETHIQUE

Le représentant des usagers a un devoir de discrétion.

Il doit respecter la vie privée, l'intimité et la dignité des patients.

Il est soumis au secret professionnel.



Centre Hospitalier de La Châtre
40 Rue des Oiseaux
36400 LA CHATRE

02.54.06.54.54

contact@ch-lachatre.fr