

Si vous rencontrez des difficultés durant votre prise en charge, adressez-vous à votre médecin ou au cadre de santé de votre unité de soins. Il essaiera de répondre à vos attentes et de trouver une solution adaptée.

Le questionnaire de satisfaction (ou questionnaire de sortie) remis par l'équipe soignante vous permettra de formuler vos remarques. Vous pouvez soit le retourner à la Direction de la qualité du groupe hospitalier Paul Guiraud grâce à une lettre «T» soit le remettre à un membre de l'équipe au moment de votre départ.

Vous pouvez également adresser vos remarques, plaintes ou réclamations au directeur du groupe hospitalier Paul Guiraud, ou contacter la personne en charge des relations avec les usagers au 01 42 11 72 88. Celles-ci sont toutes traitées, une réponse vous sera apportée, dans la mesure du possible.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) des solutions données, une commission des usagers a été mise en place à Paul Guiraud, en application de la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé.

La Commission des usagers (CDU)

● Son rôle :

Cette commission contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil de la personne hospitalisée et de ses proches. Elle veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches, leur permet d'exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement. Elle ne peut pas accorder d'indemnités, ni annuler une décision institutionnelle, ou traiter les questions qui relèvent des tribunaux. Elle est présidée par le directeur ou son représentant. Quatre médiateurs de l'établissement y siègent : deux médicaux et deux non-médicaux. Quatre représentants des usagers y sont aussi associés.

● Les médiateurs de la CDU :

En cas de difficulté, le rôle des médiateurs est de vous apporter toutes explications nécessaires et de vous aider à résoudre les malentendus éventuels. Ils pourront également vous informer sur les modalités de recours.

● Saisir les médiateurs et la CDU :

Pour rencontrer les médiateurs, adressez une demande écrite au directeur du groupe hospitalier Paul Guiraud, précisant le motif de votre réclamation. Le directeur saisira pour vous les médiateurs et organisera votre rencontre avec eux.

À la suite de cette rencontre de médiation, une réponse vous sera faite par le directeur qui joindra à son courrier l'avis émis par la CDU.

Pour contacter un des membres de la CDU, vous pouvez adresser :

Un courrier à la Direction des usagers et affaires juridiques
54 Avenue de la République - BP 20065 - 94806 Villejuif Cedex

Un message à l'adresse : representants.usagers@gh-paulguiraud.fr

Un message à la personne en charge des relations avec les usagers à l'adresse : mdua@gh-paulguiraud.fr

Le contrôleur général des lieux de privation de liberté

Vous pouvez porter à la connaissance du contrôleur général des lieux de privation de liberté des faits ou des situations portant atteinte au respect des droits fondamentaux ou liés au fonctionnement de l'établissement ou encore liés à l'attitude des personnels (article L 3211-3 du Code de la Santé Publique).

Le contrôleur général des lieux
de privation de liberté
16-18, quai de la Loire
CS 70048 - 75921 Paris cedex 19

Portail de signalement des événements sanitaires indésirables

Le portail de signalement des événements sanitaires vous permet de signaler un événement sanitaire indésirable ou un effet inhabituel ayant un impact négatif sur la santé.

La déclaration d'un événement sanitaire indésirable s'effectue sur le portail de signalement

signalement.sante.gouv.fr

L'accès au dossier médical

● La loi du 4 mars 2002 vous autorise à accéder directement aux informations concernant votre santé et relatives à votre prise en charge dans l'établissement, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès des tiers n'intervenant pas dans la prise en charge (article L 1111-7 du Code de la Santé Publique).

● Vous pouvez formuler votre demande par écrit à la direction de l'établissement (ou auprès du chef de votre pôle de soins).

● Pour les personnes soignées sous contrainte, le médecin a la possibilité de vous demander de désigner un médecin intermédiaire pour vous accompagner. Si vous refusez, la Commission des soins psychiatriques (CDSP) sera saisie.