

La réclamation *amiable* devant la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (la CCI)

Pour être indemnisé d'un préjudice

La CCI statue dans les 6 à 9 mois sur les **litiges entre usager et professionnel ou établissement de santé, public ou privé** relatifs aux accidents médicaux, infections iatrogènes ou nosocomiales...

Elle est située en France mais a des agences régionales. Elle est composée d'un magistrat, de représentants des usagers, de professionnels de santé...

La **procédure est gratuite** et **ne nécessite pas d'être assisté d'un avocat**.

Le préjudice doit atteindre **le seuil de gravité réglementaire** afin que la CCI procède à la gestion de la réclamation.

La CCI désignera un *médecin* expert chargé de **l'analyse médico-juridique de la réclamation** qui étudiera le dossier médical du patient, ou le patient lui-même, lors *d'une expertise*. Ce médecin expert est un spécialiste de la pathologie ou du dysfonctionnement à analyser. Il viendra à la rencontre du patient.

Comment procéder?

En remplissant un **formulaire cerfa_12245-03** téléchargeable à adresser à la CCI **avec la copie du dossier médical du patient** :

CCI Guadeloupe-Martinique: 1-3 Rue de Turique, BP 40340, 54006 NANCY Cedex
Téléphone : 03 83 57 46 00

La procédure *contentieuse* devant le Tribunal Administratif

Pour être indemnisé d'un préjudice

Vous vous estimez victime d'un dommage lié à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, vous pouvez saisir **le Tribunal Administratif**, le CHUM étant un établissement public de santé.

La Tribunal désignera un médecin expert chargé de **l'analyse médico-juridique de votre requête**.

Après étude du dossier médical du patient lors *d'une expertise*, le médecin du tribunal lui rendra son rapport sur l'évaluation des dommages et sur **la responsabilité de l'établissement**. Le tribunal rendra alors son jugement opposable à l'établissement.

Comment procéder ?

En introduisant **une requête par votre avocat** à l'adresse suivante:

Tribunal Administratif de Fort-de-France, 12 rue du Citronnier - Plateau Fofo - CS 17103, 97271 Schoelcher cedex - Téléphone : 05 96 71 66 67

Votre « expérience patient » est essentielle, quelle qu'elle soit, dans l'appréciation de la qualité des soins. Il est donc important d'en témoigner.

Pour toute question ou information, merci de contacter

le Département Droits des Usagers
droits.du.patient@chu-martinique.fr



☎ 0596 55 69 63



Usager, vous souhaitez :

- **Témoigner de votre prise en charge ou**
- **Formuler une réclamation ?**

Le CHUM vous accompagne dans vos démarches...

Le CHUM place l'usager au cœur de ses préoccupations



MP - Département Droits des Usagers
Direction Recherche Qualité, Droits des Usagers, Ethique et Standard

Votre expérience patient nous intéresse !!!

Usager de l'établissement ou patient, votre perception des soins, du relationnel avec les professionnels, des organisations mises en place... permet aux professionnels de voir les soins sous l'angle du patient.

Certains patients peuvent même témoigner d'un savoir expérientiel unique, ils sont des **patients experts**.

Devenez notre partenaire et participez par votre témoignage à l'amélioration de la prise en charge en écrivant à la Direction Générale du CHUM ou au Département Droits des Usagers.

Le recueil de votre satisfaction :

Le CHUM collecte votre témoignage par deux enquêtes complémentaires :

- le **questionnaire de satisfaction du CHUM** remis lors de l'hospitalisation avec le livret d'accueil.
- **l'enquête de satisfaction e-satis de la Haute Autorité de Santé** réalisée par messagerie après la sortie du patient (enquête nationale).

Les Evénements Indésirables associés aux soins (EIAS) :

C'est un incident préjudiciable au patient survenu lors de la réalisation d'un acte de prévention, d'une investigation ou d'un traitement.

Il faut le signaler au cadre de santé ou au médecin.



Les **EI graves** de par leur fréquence, leurs conséquences ou leur coût peuvent être déclarés sur le portail de l'ARS Martinique par tout acteur du système de santé y compris par l'utilisateur.

La loi du 4 mars 2002 a introduit des procédures de réclamations concernant les dysfonctionnements ou dommages survenus lors de la prise en charge ...

La plainte simple

Pour témoigner de votre insatisfaction et avoir des explications :

Le **Département Droits des Usagers** du CHUM est chargé de la gestion des plaintes. Il est destinataire des courriers ou courriels d'insatisfaction et des réclamations et reçoit les plaignants sur place.

Il sollicite les services de soins concernés pour l'analyse du dysfonctionnement afin d'établir une **réponse explicative** à l'attention du plaignant et informe la **Commission Des Usagers** (CDU).

La **CDU** est une **instance** du CHUM chargée d'examiner les plaintes et de veiller au respect des droits des usagers. Elle **peut se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité des soins**.

La CDU propose **des mesures pour l'amélioration** de la politique d'accueil et de prise en charge des patients.

Les **Représentants des Usagers (RU)** de la CDU sont issus d'associations agréées de la santé. Les RU siègent dans les instances du CHUM et **relaient la parole des usagers**. Ils pourront vous écouter, vous recevoir en entretien et vous accompagner dans vos démarches.

Qui peut formuler une plainte ?

- **L'utilisateur ou le patient** pour **obtenir des explications**
- L'ayant droit du patient décédé
- Les détenteurs de l'autorité parentale pour un patient mineur
- Le tuteur du patient majeur protégé

Comment procéder ?

- Par courrier :

CHU de Martinique, Département Droits des Usagers, Villa n°4, CS 90632, 97261 Fort-de-France cedex

- Par Mail :

- droits.du.patient@chu-martinique.fr
- ru.cdu@chu-martinique.fr

0596 55 69 63

La réclamation amiable avec l'assureur du CHUM

Pour être indemnisé d'un préjudice

Vous vous estimez victime d'un dommage lié à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, votre courrier de réclamation sera transmis à l'assureur du CHUM pour une **analyse médico-juridique**.

L'autorisation écrite du patient ou du demandeur **de consulter le dossier médical du patient** sera obligatoirement demandée. Sans elle, aucune suite ne pourra être donnée à votre réclamation.

Après étude du dossier médical du patient par l'expert de l'assureur du CHUM, **des propositions de dédommagements** pourront être formulées **si la responsabilité de l'établissement est reconnue**.

Dans le cas contraire, une fin de non-recevoir vous sera adressée par courrier pour vous notifier un refus de prise en charge. Cela clôturera cette procédure amiable.

Vous aurez alors 2 mois pour vous orienter vers une autre procédure (Commission de Conciliation, tribunal administratif) afin d'analyser à nouveau votre réclamation.

Comment procéder ?

Par **lettre recommandée avec accusé de réception** adressée au Directeur général du CHUM :

CHU de Martinique, CS 90632 – 97261 Fort-de-France cedex