

GUIDE PRATIQUE

LES RELATIONS AVEC LES USAGERS



- Préparer votre séjour
- La commission des usagers
- Le dossier médical
- Réclamation
- Médiation
- Indemnisation
- Remerciements



**Direction de la qualité,
de la gestion des risques et
des relations avec les usagers**



Sommaire

Préparer votre séjour : s'informer pour limiter les causes de désagréments	p.4
Connaissez-vous la Commission des usagers ?	p.5
Vous souhaitez être accompagné par un représentant des usagers ?	p.5
Vous souhaitez demander la communication de votre dossier médical ou celui d'un de vos proches ?	p.6
Vous souhaitez connaître les associations partenaires du CHU ?	p.7
Vous souhaitez adresser des remerciements ?	p.7
Vous souhaitez faire une réclamation ?	p.8
Vous souhaitez demander une médiation ?	p.8
Vous souhaitez demander une indemnisation ?	p.9
Vous souhaitez saisir l'Agence régionale de santé (ARS) ?	p.10
Vous souhaitez déclarer un événement indésirable grave ?	p.11

Connaissez-vous le service des relations avec les usagers ?

Ce service se tient à votre disposition pour vous apporter toutes précisions souhaitées et vous accompagner dans vos démarches (demande de dossier médical, remerciement, réclamation, médiation, etc.).

Vous pouvez joindre le service des relations avec les usagers :

par mail à **relations.usagers@chu-limoges.fr**

par téléphone au **05 55 05 61 72** ou au **05 55 05 88 16**

Préparer votre séjour : s'informer pour limiter les causes de désagréments

• les outils numériques à l'attention du patient :

- My GHT : grâce à cette application, vous pouvez compléter votre dossier de pré-admission, lire la documentation transmise par le service qui vous accueille, et remplir un questionnaire de santé pour sécuriser votre venue. Cela vous permet d'accéder directement au service de soins le jour de votre venue à l'hôpital, sans passer par les admissions.

- Vous pouvez trouver toutes les informations utiles afin de préparer votre hospitalisation sur le site internet de l'établissement (www.chu-limoges.fr) et via le livret d'accueil dématérialisé.

• **les personnes ressources au sein de l'établissement** : les représentants des usagers, les associations conventionnées, le médiateur médical ou non-médical, les aumôniers catholiques et représentants des autres cultes au sein de l'établissement. N'hésitez pas à contactez le service des relations avec les usagers pour être mis en relation avec la personne ressource de votre choix.

• **Faites-vous accompagner par votre personne de confiance** et pensez à lui communiquer vos directives anticipées.

• **Effets personnels et dépôts** : Il est préférable d'éviter d'apporter des valeurs et des biens lors de votre hospitalisation. L'établissement ne saurait être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol de ces valeurs et des effets personnels. Si vous détenez malgré tout certains objets et valeurs lors de votre arrivée à l'hôpital, vous pouvez procéder à leur dépôt auprès de la Trésorerie. Vous pouvez contacter la Trésorerie principale du CHU au 05 55 05 65 52 pour déposer et retirer les valeurs.

• **Les frais de séjours** : Les frais de votre hospitalisation sont pris en charge à 80% par votre régime d'assurance maladie. Reste à votre charge le ticket modérateur à hauteur de 20% couvert le cas échéant par votre mutuelle. Le jour de sortie, seul est dû le forfait journalier.

Les factures relatives aux frais d'hospitalisation qui vous seront adressées après votre sortie, devront être réglées auprès de la trésorerie principale du CHU.

En cas de difficultés, nous vous invitons à contacter la trésorerie principale du CHU dès réception de la facture.



Connaissez-vous la Commission des usagers ?

Il s'agit d'une instance obligatoire siégeant dans tous les établissements de santé. Elle est composée notamment des représentants des usagers et des médiateurs médicaux et non-médicaux. Elle a pour missions de :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches,
- Participer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches, ainsi que de la prise en charge.

L'ensemble des réclamations adressées au service des relations avec les usagers est porté à la connaissance de la Commission des usagers, qui se réunit régulièrement pour les étudier et recommander des actions d'amélioration.

Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur la Commission des Usagers ou lui faire part de vos observations, **contactez le service des relations avec les usagers.**

Vous souhaitez être accompagné par un représentant des usagers ?

Si vous souhaitez être accompagné dans vos démarches, le service des relations avec les usagers peut vous mettre en relation avec un représentant des usagers qui pourra vous apporter de l'information et du conseil. Les 4 représentants des usagers désignés pour le CHU par l'Agence régionale de santé (ARS) font partie d'associations de patients agréées.

Ils sont un partenaire essentiel de l'établissement et œuvrent pour l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients.





Vous souhaitez demander la communication de votre dossier médical ou celui d'un de vos proches ?

Avant toute démarche, pensez à consulter votre espace santé. Ce site est un espace numérique sécurisé sur lequel les professionnels de santé peuvent déposer toutes les données de santé vous concernant.

Pour y accéder :

www.monespacesanté.fr

Pour votre dossier d'hospitalisation, le service des relations avec les usagers est compétent pour traiter vos demandes.

Toute personne, majeure et capable, dispose du droit d'accès à son dossier médical.

La communication du dossier se fait à la suite d'une demande écrite à l'attention de la direction générale de l'établissement, accompagnée de la copie

d'un justificatif d'identité du demandeur (carte d'identité, passeport ou titre de séjour en cours de validité).

Cas particuliers :

- **Pour un mineur non émancipé**, la demande doit être formulée par les titulaires de l'autorité parentale (tout document prouvant le lien de filiation est à fournir en plus des pièces d'identité du demandeur et du patient mineur).

- **Pour un majeur sous protection pour sa personne**, seul le représentant légal peut demander la communication du dossier médical, sous réserve de fournir les justificatifs de sa qualité en plus des justificatifs d'identité.

- **Pour une personne décédée**, seuls les ayants droit peuvent solliciter la communication du dossier médical du défunt. Il est impératif que le patient ne s'y soit pas opposé de son vivant et que la demande soit motivée (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits).

La communication du dossier médical se fait soit par envoi postal à votre adresse ou à celle du médecin de votre choix, soit par la consultation sur place sur rendez-vous en présence d'un médecin du CHU.

Le formulaire de demande est disponible sur https://www.chu-limoges.fr/IMG/pdf/formulaire_demande_de_dossier-compil.pdf

Vous souhaitez connaître les associations partenaires du CHU ?

Vous pouvez vous rendre sur l'espace des usagers, accessible sur le site internet de l'établissement. La liste de l'ensemble des associations conventionnées avec le CHU ainsi que leurs coordonnées y sont référencées.

La Maison des usagers peut également faire le lien avec ces associations. Elle est située au rez-de-chaussée de l'hôpital Dupuytren 1 dans le couloir principal du hall.

Elle est dédiée à l'accueil, l'information et l'orientation du public (patients, proches, visiteurs) par les bénévoles qui y tiennent régulièrement des permanences.

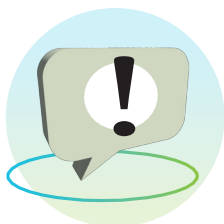
La liste complète des associations et leurs horaires de permanence peuvent être retrouvés sur notre site internet : www.chu-limoges.fr rubrique « Associations partenaires », ou directement sur le panneau situé devant la Maison des usagers.

Vous souhaitez adresser des remerciements ?

Si vous souhaitez remercier les médecins et les équipes de soins qui sont intervenus au cours de votre prise en charge, n'hésitez pas à adresser vos courriers ou courriels à la Direction générale de l'établissement ou au service des relations avec les usagers qui transmettront vos remerciements aux



services concernés. Vos témoignages de satisfaction sont importants pour l'ensemble des services de l'établissement.



Vous souhaitez faire une réclamation ?

Si vous rencontrez une difficulté lors de votre prise en charge ou celle d'un proche : vous pouvez dans un premier temps vous rapprocher du Chef de service et/ou du Cadre de santé, ils sont à votre écoute au quotidien pour tenter de vous apporter des solutions. Si vos difficultés persistent, vous pouvez déposer une réclamation.

Vous pouvez formuler votre réclamation :

- par écrit à l'attention de la Direction générale de l'établissement :
2 avenue Martin Luther King
87042 LIMOGES CEDEX
directeur.general@chu-limoges.fr,
au Président de la Commission des usagers ou auprès du service des relations avec les usagers.
- à l'oral auprès du service des relations avec les usagers (par téléphone ou sur rendez-vous).

Vous souhaitez demander une médiation ?

Si vous le souhaitez, vous pouvez être mis en relation avec un médiateur médical ou non médical.

L'organisation d'une réunion de médiation pourra vous être proposée afin que vous puissiez rencontrer l'équipe qui vous a pris en charge, en présence d'un médiateur, et obtenir des réponses à vos questions.



Le médiateur est chargé de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir un dialogue et une relation de confiance entre vous et l'établissement ou l'un de ses personnels. Un des représentants des usagers pourra également être présent à vos côtés lors de la médiation si vous en faites la demande.

Vous souhaitez demander une indemnisation ?

Lors de sa prise en charge à l'hôpital, tout patient ou usager, peut s'estimer victime :

- d'un dommage corporel lié à un acte de diagnostic, de traitement ou de soins (séquelles ou complications après intervention chirurgicale, infection liée aux soins, défaut ou erreur de diagnostic, traitement médicamenteux inadéquat, dommage dentaire à l'anesthésie, etc...),
- d'un dommage matériel (*perte, vol, dégradation d'effets ou véhicules personnels*).

Dans ce cas, trois possibilités s'offrent à vous :

- vous pouvez demander une indemnisation financière en réparation du préjudice présumé, en adressant une

demande écrite au service des relations avec les usagers. La demande de prise en charge sera transmise à notre assureur qui se prononcera sur la prise en charge du préjudice.

- saisir la commission régionale de conciliation et d'indemnisation (CRCI) des accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales.
- saisir le tribunal compétent pour rechercher l'engagement de la responsabilité de l'établissement.

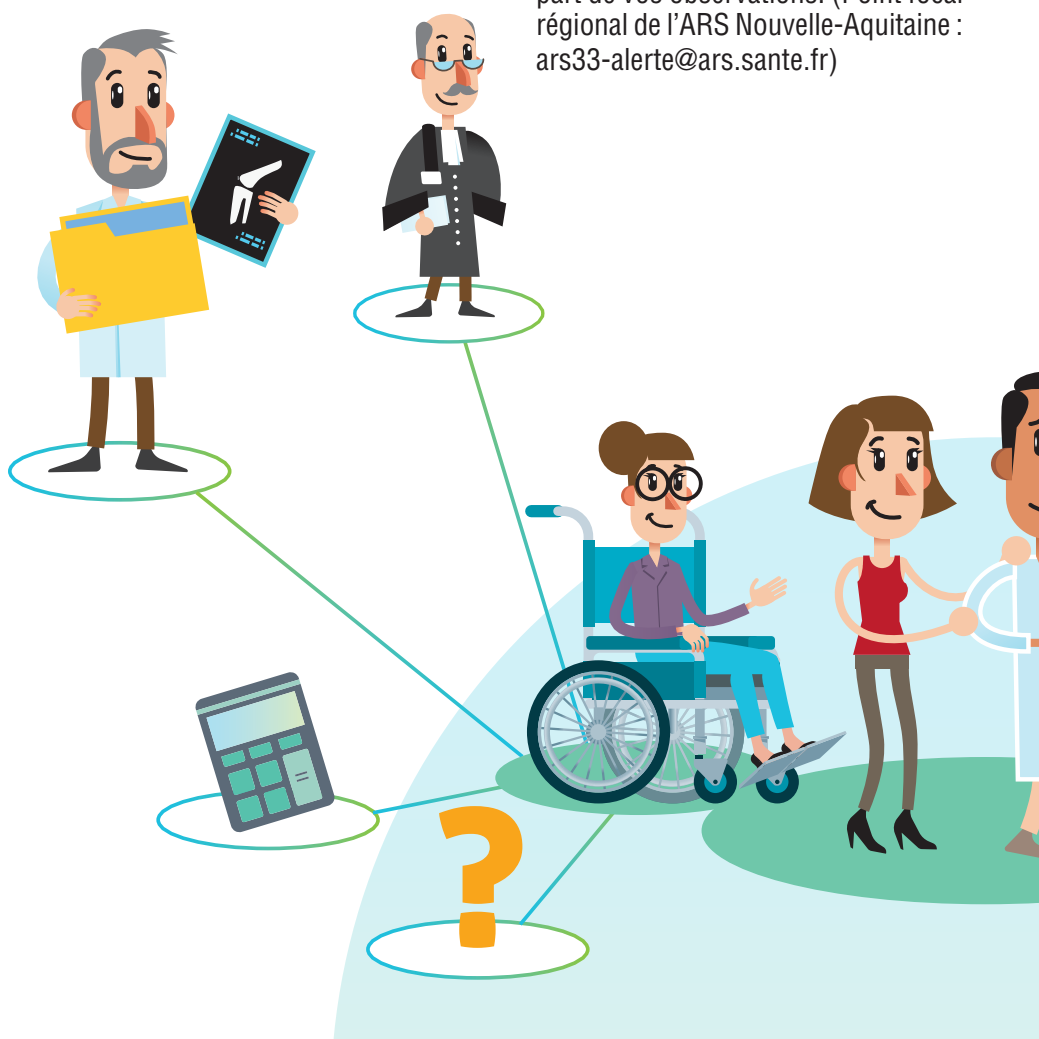
Pour plus d'informations sur les procédures d'indemnisation, une fiche technique figurant sur le site internet de l'établissement est à votre disposition à l'adresse suivante :

www.chu-limoges.fr



Vous souhaitez saisir l'Agence régionale de santé (ARS) ?

Vous pouvez également informer par courrier ou courriel l'ARS afin de l'alerter sur une situation et/ou faire part de vos observations. (Point focal régional de l'ARS Nouvelle-Aquitaine : ars33-alerte@ars.sante.fr)



Vous souhaitez déclarer un événement indésirable grave ?

Vous pouvez signaler sur le portail du Ministère chargé de la santé : les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé (médicaments, dispositifs médicaux stériles) ou aux actes de soins. Ce signalement peut se faire via le lien figurant sur le site internet de l'établissement :

signalement.social-sante.gouv





Direction de la qualité - gestion des risques
et des relations avec les usagers
05 55 05 88 16 ou 05 55 05 61 72
mail : relations.usagers@chu-limoges.fr