

## La Commission des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers (CDU) veille au respect de vos droits et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Cette commission a pour objet de vous aider dans vos démarches. Toute réclamation est systématiquement portée à la connaissance de cette commission. Elle peut vous informer également des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez.

“ La Commission Des Usagers  
veille au respect de nos droits ”



## Les représentants des usagers

Les représentants des usagers sont des bénévoles, membres d'une association agréée, et sont nommés par l'Agence Régionale de Santé.

Leur rôle est de vous accompagner en cas de réclamations ne faisant pas l'objet d'une demande d'indemnisation ou d'une requête déposée auprès d'une juridiction. Ils peuvent vous orienter dans vos démarches et vous assister lors d'une médiation.

## Qui gère votre réclamation ?

Service qualité et gestion des risques

Téléphone : 03 88 57 59 37

Courriel : [service.qualite@ghso.fr](mailto:service.qualite@ghso.fr)

## Comment contacter les représentants des usagers ?

Mme SCHULTZ Richarde, Titulaire  
Mme PHILIPP Marlyse, Titulaire  
M. WINDENBERGER Bernard, Suppléant

## Qui sont les médiateurs du GHSO ?

Médiateur médical :  
Docteur Jean CABALION

Le médiateur médical est compétent pour les réclamations mettant en cause exclusivement l'organisation des soins et le fonctionnement médical des services.

Médiateur non médical :  
Mme Patricia ROHR

*Directrice des soins par intérim*

Le médiateur non médical est compétent pour les réclamations étrangères aux questions médicales.

**GH | SO**  
**GROUPE HOSPITALIER**  
**SÉLESTAT-OBERNAI**

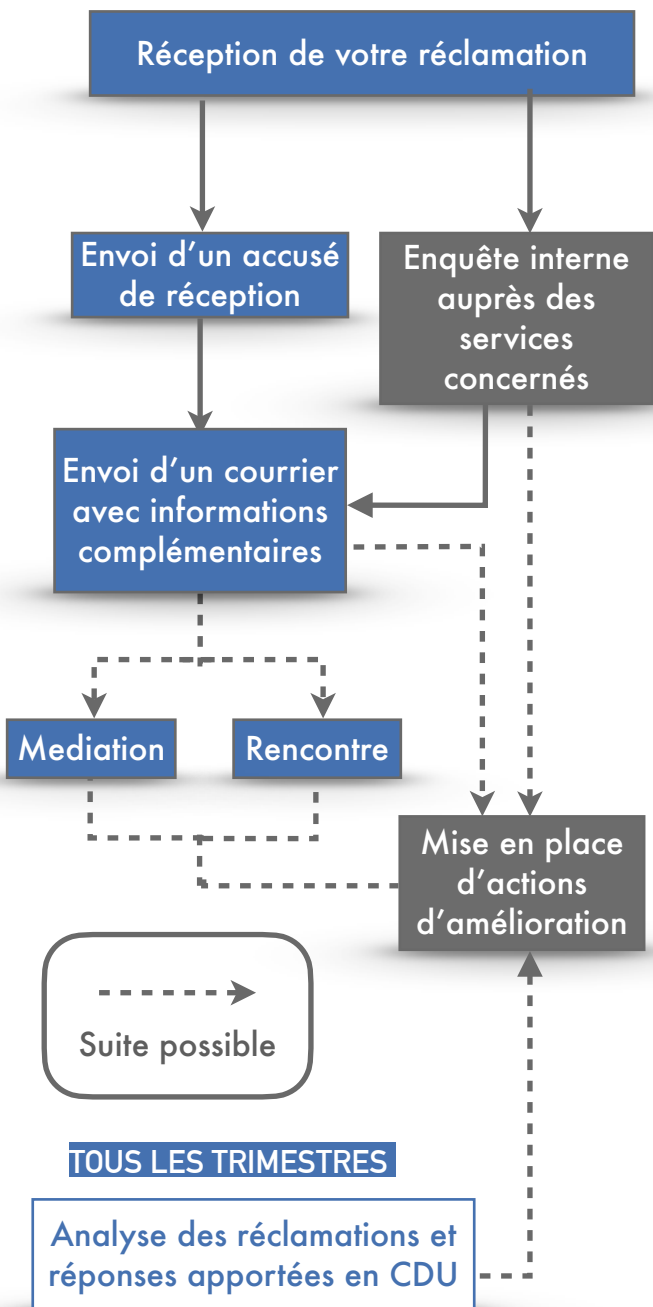
**VOUS AVEZ ADRESSÉ  
UNE RÉCLAMATION  
AU GHSO**

Quelles sont  
les suites ?

Quels sont vos  
interlocuteurs ?

Quels sont  
vos recours ?

## Quel est le parcours de votre réclamation ?



## Qu'est ce qu'une rencontre ? Qu'est ce qu'une médiation ?

Dans le cadre de la gestion de votre réclamation, le service qualité et gestion des risques, par délégation du Directeur, représentation légal de l'établissement peut :

- Diligenter une **enquête interne** afin de vous apporter des informations complémentaires.
- Organiser une rencontre avec le **responsable qualité** et, éventuellement, un responsable du/des service(s) concerné(s) par votre réclamation.
- Organiser une **médiation médicale ou non médicale**.

Ces dispositifs facilitent l'expression des éléments d'un conflit, la recherche de solutions et garantissent les conditions d'un dialogue.

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire accompagner lors d'une rencontre ou d'une médiation. L'accompagnement, choisi par vos soins, peut être un proche, un représentant des usagers, votre médecin traitant ou votre personne de confiance.

Une médiation médicale peut également être demandée par le patient, ses proches et/ou un des membres de l'équipe soignante.

## Quels sont vos recours ?

La possibilité d'utiliser la procédure de règlement amiable pour un préjudice en matière de santé ne vous prive pas d'un recours au tribunal.

Si vous souhaitez être indemnisé, vous devez faire une saisine de la commission régionale de conciliation des indemnisations des accidents médicaux (CCI) ou entamer une action en justice devant le tribunal administratif.

Une saisine de la CCI est une procédure gratuite. L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire. Cette action est souvent plus rapide qu'une action en justice. Pour obtenir des informations sur la constitution d'un dossier, vous pouvez vous adresser à votre CCI. Ces coordonnées sont disponibles sur le site de l'Office national d'indemnisation des accidents médicaux (ONIAM).

En cas de faute ayant entraîné des blessures ou le décès du patient, il est possible de porter plainte devant le Procureur de la République et de se porter partie civile devant le tribunal correctionnel.

Pour toute action menée en justice, l'assistance d'un avocat et une expertise médicale sont nécessaires et à votre charge.