

vous n'êtes pas satisfait

Vous pouvez :

- demander des explications durant votre séjour au médecin qui vous a pris(e) en charge, au Chef de Service ou au Cadre de Santé
- adresser à la Direction de l'établissement votre plainte ou votre réclamation, qui fera l'objet d'un traitement personnalisé en lien avec les responsables du ou des service(s) concerné(s)
- exprimer oralement vos griefs auprès de la Direction des Usagers du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h au RDC du pavillon 15 à l'hôpital du Hasenrain (Mulhouse), par téléphone (03 89 64 78 79 ou 78 14) ou par mail: du@ghrmsa.fr
- prendre rendez-vous avec un médiateur, en contactant la Direction des Usagers. Sa mission consiste à rencontrer le patient (ou son entourage), pour l'écouter, répondre à ses questions et lui apporter des explications complémentaires.

Groupe Hospitalier
de la Région de Mulhouse et Sud-Alsace
87 avenue d'Altkirch
BP 1070
68051 MULHOUSE CEDEX

La Commission des Usagers, composée notamment des médiateurs (médecins et non médecins) et de représentants des usagers, pourra être saisie de votre plainte pour l'étudier et ainsi veiller au respect de vos droits. Cette Commission contribue par son action à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leur entourage (composition en annexe).

Si vous estimez avoir été victime d'un préjudice atteignant un certain seuil de gravité, la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) des accidents médicaux, chargée des procédures de règlement amiable des litiges, peut être saisie :

COMMISSION DE CONCILIATION ET
D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS MEDICAUX
1-3 Rue Turique - BP40340
54006 NANCY CEDEX
www.oniam.fr/crci

Le défenseur des droits:

Autorité constitutionnelle indépendante, elle est chargée de veiller à la protection de vos droits et libertés, et de promouvoir l'égalité. Le Défenseur des droits dispose de délégués dans divers points d'accueil en région.

Plus d'information sur www.defenseurdesdroits.fr ou au 09 69 39 00 00

Défenseur des droits
7 rue Saint-Florentin
75409 PARIS CEDEX 08

GHR MULHOUSE SUD ALSACE

68100
87, AVENUE D'ALTKIRCH

 03 89 64 64 64



CONTACTEZ-NOUS