

## **vous n'etes 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 4 à l'hôpital du Hasenrain (Mulhouse), par téléphone (03 89 64 78 79 ou 78 14) ou par mail: [du@ghrmsa.fr](mailto: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](http://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](http://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**