

- Elle peut **exercer un recours devant les tribunaux administratifs** territorialement compétents. Cette action est possible quelle que soit la gravité du dommage : elle doit être engagée par un avocat. Le tribunal ordonne une expertise judiciaire et statue à l'issue d'une instruction qui peut s'étaler sur plusieurs années.

Il est nécessaire, préalablement à tout recours devant le juge administratif, **de formuler, auprès de la Direction des Affaires Juridiques de l'AP-HP, une demande d'indemnisation** pour réparation du préjudice (sous forme d'une demande préalable). En cas de rejet de sa demande, le demandeur dispose d'un délai de deux mois pour saisir le tribunal administratif.

- Enfin, toute personne hospitalisée (ou ses ayants droits) peut saisir le **Défenseur des Droits**, si elle s'estime lésée dans ses droits et libertés par le fonctionnement de l'Hôpital. La procédure est gratuite. Il peut procéder à la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de médiation, proposer une transaction ou recommander des sanctions disciplinaires (Loi n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits).

**Dans tous les cas, les actions tendant à mettre en cause la responsabilité de l'hôpital se prescrivent par dix ans, à compter de la consolidation du dommage.**

### Pour en savoir plus sur vos droits ...

Droit des Malades Info informe, soutient, oriente et défend tous les usagers du système de santé et leurs proches.

Le service est accessible : les mardis, mercredis, jeudis de 17h à 20h et le vendredi de 14h à 18h.



0.810.51.51.51 (n° Azur, coût d'une communication locale).

## Pour toute rencontre avec un professionnel de santé, vous pouvez :

- Vous faire accompagner de la personne de votre choix
  - Un proche,
  - Votre personne de confiance,
  - Un représentant des usagers.
- Ou demander de l'aide à la chargée des Relations avec les Usagers ou des médiateurs.

**Les équipes du Groupe Hospitalier Pitié Salpêtrière sont à votre disposition pour vous écouter et vous informer.**

**N'hésitez pas à faire le point avec elles sur les difficultés que vous rencontrez.**

### Moyens d'accès

L'entrée des véhicules particuliers est interdite.

#### Entrée Pitié

83 Boulevard de l'Hôpital Métro : Ligne 5  
(Station Saint Marcel) Bus : 91 et 57, arrêt  
Saint-Marcel

#### Entrée Salpêtrière

47 Boulevard de l'Hôpital Métro : Ligne 5 et 10  
Station Gare d'Austerlitz RER C : Station Gare  
d'Austerlitz SNCF : Station Gare d'Austerlitz

#### Entrée Vincent Auriol

52 Boulevard Vincent Auriol Métro : Ligne 6  
Station Chevaleret Bus : 27 arrêt Nationale

#### Entrée Bruant :

12 Rue Bruant  
Métro : ligne 6 Station Chevaleret

# Quels recours en cas d'insatisfaction ou de litige ?

## Informations

Pour les patients et les usagers qui ont une réclamation à faire



# QUELS RECOURS EN CAS D'INSATISFACTION OU DE LITIGE ?

## Je souhaite obtenir des informations sur ma prise en charge.

Toute personne hospitalisée ou résidente a droit à l'information continue sur son état de santé et sur les conditions de sa prise en charge soignante, hôtelière ou sociale.

Vous pouvez vous adresser :

- Pour les questions relatives à la prise en charge médicale :
  - Au médecin qui vous soigne,
  - Au chef de service,
  - Au responsable médical de pôle.

- Pour les questions relatives aux conditions de prise en charge soignante et hôtelière :
  - Au cadre de santé,
  - Au cadre supérieur de santé,
  - Au cadre paramédical de pôle.

- Pour les questions relatives à la prise en charge sociale :
  - A l'assistance sociale du service,
  - Au cadre socio-éducatif.

Pour les contacter, demandez les coordonnées à l'accueil du service ou auprès des soignants.

**Si les réponses apportées ne vous satisfont pas, vous pouvez contacter :**

- La Chargée des Relations avec les Usagers et des Associations (CRUA) :

[psl-relations-usagers@aphp.fr](mailto:psl-relations-usagers@aphp.fr)  
Hôpital Pitié Salpêtrière  
47-83 Bd de l'Hôpital - 75013 PARIS

 01.42.17.60.34

Ou prendre rendez-vous (auprès du CRUA) avec :

- Le médiateur médical pour les questions relatives à la prise en charge médicale et paramédicale,
- Le médiateur non médical pour les questions relatives à la prise en charge hôtelière et sociale.

## Je suis mécontent (e), Je souhaite obtenir des explications sur ma prise en charge médicale

Toute personne hospitalisée (ou ses représentants légaux ou, en cas de décès, ses ayants droit) peut faire part de ses observations écrites ou orales directement au représentant légal de l'hôpital.


Dans chaque établissement, une **Commission des Usagers (CDU)** veille au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et de l'accueil des personnes malades et de leurs proches.


Les observations exprimées par la personne hospitalisée sont examinées par le Directeur de l'Hôpital et la CDU. Cette commission comprend notamment les médiateurs médicaux et non médicaux et des représentants des usagers. Une réponse motivée sera adressée au requérant.

**Vos contacts :**

- La Chargée des Relations avec les Usagers et des Associations (CRUA) :
  -  [psl-relations-usagers@aphp.fr](mailto:psl-relations-usagers@aphp.fr)
  -  Hôpital Pitié Salpêtrière  
47-83 Bd de l'Hôpital - 75013 PARIS

 01.42.17.60.34

- La Commission des Usagers (CDU)
  - Les représentants des Usagers :
    -  [gberlureau@yahoo.fr](mailto:gberlureau@yahoo.fr), [francine.gourd@gmail.com](mailto:francine.gourd@gmail.com)
  - Secrétariat de la Direction Qualité :

 01.42.17.61.53

- Le médiateur médical et non médical   
Hôpital Pitié Salpêtrière  
47-83 Bd de l'Hôpital - 75013 PARIS


 01.42.17.60.34

## Je suis mécontent (e), Je souhaite obtenir réparation.

Une personne hospitalisée (ou ses représentants ou, en cas de décès, ses ayants droit) dispose de trois voies de recours.

- Elle peut **adresser sa demande de réparation** à la Direction des Affaires Juridique (DAJ) de l'AP-HP (Bureau de la médiation et de la responsabilité hospitalière - 3 Avenue Victoria 75184 Paris Cedex 04).  
Au vu des résultats de l'expertise amiable, la DAJ adresse au requérant une lettre reconnaissant ou non la responsabilité médicale de l'AP-HP et, dans l'affirmative, proposer une transaction avec réparation indemnitaire. En moyenne, les délais de traitement sont de six mois.

- Elle peut **saisir la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) d'Ile-de-France** lorsqu'elle estime avoir subi un préjudice présentant un caractère de gravité important. La CCI ordonne une expertise amiable et rend un avis sur une éventuelle responsabilité au plus tard dans les six mois qui suivent.

 CCI Ile-de-France - Immeuble Gallieni II  
36 Avenue du Général de Gaulle

93175 BAGNOLET CEDEX 

[www.commissions-crci.fr](http://www.commissions-crci.fr)

Cette Commission peut être saisie par lettre recommandée avec avis de réception :

- De toute contestation relative au respect des droits des malades et des usagers du système de santé,
- De tout litige ou de difficulté né à l'occasion d'un acte de prévention, de diagnostic ou de soins.

La Commission a la possibilité :

- Soit de mener la conciliation elle-même,
- Soit de la déléguer à l'un de ses membres ou à un médiateur extérieur.

Un document, établi en cas de conciliation totale ou partielle, sera adressé au requérant.