

## Je suis mécontent(e)

d'une prise en charge médicale et je demande réparation pour le préjudice subi.

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 juridiques et des droits du patient de l'AP-HP (Bureau de la médiation et de la responsabilité médicale - 3, Avenue Victoria 75184 Paris Cedex 04).

Au vu des résultats de l'expertise amiable, la DAJDP adresse au requérant une lettre reconnaissant ou non la responsabilité médicale de l'AP-HP et, dans l'affirmative, propose une transaction avec réparation indemnitaire. En moyenne, les délais de traitement sont de six mois.

g Elle peut saisir la CRCI d'Île-de-France lorsqu'elle estime avoir subi un préjudice présentant un caractère de gravité important. La CRCI, ordonne une expertise amiable et rend un avis sur une éventuelle responsabilité au plus tard dans les six mois qui suivent.

g Elle peut exercer un recours devant les tribunaux administratifs territorialement compétents (Paris, Versailles, Melun, Cergy-Pontoise). 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.

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.

En ce qui concerne les affaires relevant des tribunaux administratifs - et elles seules - il est nécessaire, préalablement à tout recours devant le juge administratif, de formuler, auprès de la Direction des affaires juridiques et des droits du patient de l'AP-HP, une demande d'indemnisation pour réparation du préjudice (sous forme d'une requête amiable). En cas de rejet de sa demande, le demandeur dispose d'un délai de deux mois pour saisir le tribunal administratif.

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

g vous faire accompagner de la personne de votre choix :

- un proche
- votre personne de confiance
- un représentant des usagers

g ou demander l'aide de la chargée des relations avec les usagers ou des médiateurs.

Les équipes de l'hôpital Charles Foix sont à votre service pour vous écouter et vous informer.

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

Hôpital Charles Foix  
7, Avenue de la République  
94205 Ivry-sur-Seine Cedex

Moyens d'accès  
Métro ligne 7 : arrêt Mairie d'Ivry  
Bus 182 : arrêt Charles Foix  
Ligne RER C : arrêt Gare de Vitry ou d'Ivry

# Quels recours en cas de litige ?

A l'intention des patients et des usagers qui ont une réclamation à faire

## Je suis mécontent(e)

pendant mon séjour à l'hôpital.

Toute personne hospitalisée ou résidente à 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 :

g pour les questions relatives à la prise en charge médicale :

- au médecin qui vous soigne
- au chef de service
- au responsable médical de pôle

g pour les questions relatives aux conditions de prise en charge soignante et hôtellerie :

- au cadre de santé
- au cadre supérieur de santé
- au cadre paramédical de pôle

g pour les questions relatives à la prise en charge sociale :

- à l'assistante 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 (CRU)
- ou prendre un rendez-vous avec le médiateur médical

Hôpital Charles Foix  
7, avenue de la République  
94205 Ivry-sur-Seine Cedex  
01 49 59 41 61

## Je suis mécontent(e)

d'une prise en charge médicale et je souhaite obtenir des explications.

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 Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) 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, le médiateur médical (si vous le souhaitez) et, suivant la nature des réclamations, par la CRUQPC ; la CRUQPC comprend notamment les médiateurs médicaux et non médicaux et des représentants des usagers. Une réponse motivée sera adressée au requérant.

Vos contacts :

g La chargée de relation avec les usagers  
Direction qualité-Gestion des Risques-Droits des patients

g La Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

g Le Médiateur médical et non médical

Hôpital Charles Foix  
7, avenue de la République  
94205 Ivry-sur-Seine Cedex  
01 49 59 41 61

[relations.usagers@cfx.aphp.fr](mailto:relations.usagers@cfx.aphp.fr)

## Je suis mécontent(e)

d'une prise en charge médicale et je souhaite saisir une instance de conciliation extérieure à l'hôpital.

Une personne hospitalisée (ou ses représentants ou, en cas de décès, ses ayants droit) peut s'adresser à la commission régionale ou inter-régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales d'Ile-de-France.

■ CRCI Ile-de-France - Immeuble Gallieni II  
36, avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet Cedex  
[www.commissions-crci.fr](http://www.commissions-crci.fr)

ou

g appelez (coût d'une communication locale) le numéro azur suivant, du lundi au vendredi de 14h à 20h :  
0 810 51 51 51

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.

Le défenseur des droits

Une personne hospitalisée (ou ses ayants droit) 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.