

## Je suis mécontent(e)

Elle peut saisir la **Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) d'Ile-de-France** lorsqu'elle estime avoir subi un préjudice (*critère de gravité*).

La CCI ordonne une expertise et rend un avis sur une éventuelle responsabilité.

La CCI est une structure publique placée sous la tutelle du Ministère de la Santé.

Pour la région Ile-de-France, la CCI de Montreuil est territorialement compétente.

- Cette commission peut être saisie :
  - 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.

- Pour la joindre :

ONIAM  
Tour Altais - 1 place Aimé Césaire - CS80011  
93102 MONTREUIL CEDEX  
mail : [secretariat@oniam.fr](mailto:secretariat@oniam.fr)

Vous pouvez également consulter le site internet de l'Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux (ONIAM) : <https://www.oniam.fr/accueil>

Toute personne peut **exercer un recours devant le Tribunal Administratif** territorialement compétent. Cette action est possible quelle que soit la gravité du dommage : elle doit être engagée par un avocat.

Le tribunal ordonne une expertise et statue à l'issue d'une instruction qui peut s'étaler sur plusieurs années.

Enfin, toute personne hospitalisée (*ou ses ayants droit*) peut saisir le Défenseur des droits.

Pour joindre le Défenseur des droits le plus proche de chez vous, vous pouvez consulter le site internet suivant : [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

## Moyens d'accès

### Site de MEAUX

- Bus : Ligne H - Arrêt Saint-Faron ou Hôpital.
- Train : Ligne P - Paris Gare de l'Est / Meaux ou Paris Gare de l'Est / Château-Thierry - Station : Meaux puis bus ligne H.

### Site de MARNE-LA-VALLÉE

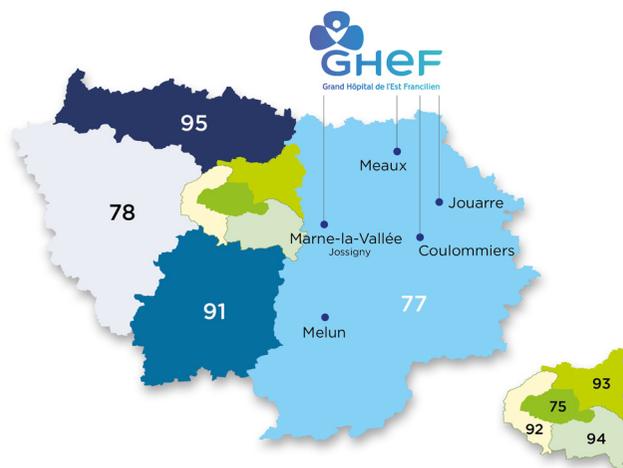
- Bus : Lignes 22, 32, 42, 44 ou 46  
Arrêt Centre Hospitalier.
- Train : RER A - Station Val d'Europe.

### Site de COULOMMIERS

- Bus : Lignes 13, 28 ou 41 - Arrêt Hôpital.
- Train : Ligne P - Paris Gare de l'Est / Coulommiers puis bus lignes 13, 28 ou 41.

### Site de JOUARRE

- Bus : Ligne 40 - Arrêt Fontaine Rougeau / Hôpital.
- Train : Ligne P - Paris Gare de l'Est / La Ferté-sous-Jouarre puis bus ligne 40.



SITE de MEAUX (siège social) : 6-8 rue Saint-Fiacre - BP 218 - 77104 Meaux cedex  
SITE de MARNE-LA-VALLÉE : 2-4 Cours de la Gondoire - 77600 Jossigny  
SITE de COULOMMIERS : 4 rue Gabriel Péri - 77527 Coulommiers cedex  
SITE de JOUARRE : 18 rue Petit Huet - 77264 Jouarre cedex



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



*Informations pour les patients et les usagers qui souhaitent obtenir des précisions sur leur prise en charge ou formuler une réclamation.*

## Je suis mécontent(e)

### 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 votre 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** :
  - à l'assistante sociale du service : pour la contacter, demandez ses coordonnées à l'accueil du service ou auprès des soignants.

- Pour solliciter la communication de **votre dossier médical** :
  - au Service de Demande des Dossiers Patients (SDDP) : 01 78 71 41 95 - mail : [sddp@ghef.fr](mailto:sddp@ghef.fr)

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

- > Le **Service des Relations avec les Usagers du GHEF**, par téléphone :
  - pour le site de MEAUX : 01 82 22 86 26
  - pour le site de MARNE-LA-VALLÉE : 01 61 10 62 40
  - pour le site de COULOMMIERS : 01 64 65 37 04
  - pour le site de JOUARRE : 01 64 35 39 06

**Ou prendre rendez-vous avec les médiateurs :**

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

### 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.

Au sein du GHEF, une **Commission Des Usagers** 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 : des médiateurs médicaux et non médicaux, des représentants des usagers, le Président de la CME et Directeur Qualité gestion des risques, le Coordonnateur Général des Soins, la responsable des Relations avec les Usagers.

Une réponse motivée sera adressée au requérant.



## CONTACTS UTILES

**Par courrier** : à l'attention de Monsieur le Directeur, Relations avec les Usagers, 6-8 rue Saint-Fiacre BP 218 – 77104 MEAUX CEDEX

**Vos contacts :**

- **Le Service des Relations avec les Usagers** :
  - pour le site de MEAUX : 01 82 22 86 26
  - pour le site de MARNE-LA-VALLÉE : 01 61 10 62 40
  - pour le site de COULOMMIERS : 01 64 65 37 04
  - pour le site de JOUARRE : 01 64 35 39 06
- **Les médiateurs** :
  - Des médiateurs médicaux : Dr Anne BAILLEUX, Dr François GOURAUD, Dr Bernard MARC.
  - Des médiateurs paramédicaux : Mme HERNANDEZ, Mme BILLAUT.
- **Les représentants des usagers désignés par l'ARS** :
  - Par mail : quel que soit votre site de prise en charge : [espaceusagers@ghef.fr](mailto:espaceusagers@ghef.fr)

## Je suis mécontent(e)

### Je souhaite OBTENIR RÉPARATION.

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

Elle peut adresser sa **demande de réparation au service Relations avec les Usagers du GHEF**, par courrier, en précisant le site du GHEF concerné par la prise en charge :

Grand Hôpital de l'Est Francilien  
Site de MEAUX (siège social)

6-8 rue Saint-Fiacre – BP 218 – 77104 MEAUX CEDEX

Cette demande sera transmise à l'assureur du GHEF qui, après analyse, prendra position sur la qualité de la prise en charge. En moyenne, les délais de traitement sont de six mois.

Il est possible, préalablement à tout recours devant le juge administratif, de formuler auprès du Service Relations avec les Usagers du GHEF, une demande d'indemnisation pour réparation du préjudice (sous forme d'une demande préalable). En cas de rejet de sa demande, le requérant dispose d'un délai de deux mois pour saisir le tribunal administratif ou la CCI.

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

- Vous faire accompagner de la personne de votre choix (cf livret d'accueil du GHEF) :
  - un proche,
  - votre personne de confiance,
  - un représentant des usagers.
- Ou demander l'aide du Service des Relations avec les Usagers ou des médiateurs.

**Les équipes du Grand Hôpital de l'Est Francilien 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.**