

LA MÉDIATION

Les cinq étapes de la médiation

- 1 La médiation est un dispositif mis en place lorsque vous êtes insatisfait de votre prise en charge a pour finalité la résolution des conflits.
- 2 Vous avez la possibilité d'y avoir recours en vous adressant au cadre du service concerné par votre mécontentement.
- 3 Vous serez amené à rencontrer le médiateur, tiers neutre facilitant l'expression des parties au conflit.
- 4 Le médiateur rédigera un compte rendu de cette rencontre qu'il transmettra au président de la commission relation usagers.
- 5 La commission relation usagers formulera des recommandations en vue d'apporter une solution au litige.

LE MÉDIATEUR

Il existe deux médiateurs, un médiateur médecin, compétent pour les plaintes et réclamations relatives à l'organisation des soins **ou** au fonctionnement médical, ainsi qu'un médiateur non médecin compétent pour toutes les plaintes et réclamations étrangères à ces premiers sujets.

Le médiateur est neutre, il n'est jamais concerné par votre plainte ou réclamation.

La rencontre se déroulera dans un lieu adapté aux échanges confidentiels, il sera consacré autant de temps que nécessaire à votre écoute et à votre information.

VOUS AVEZ LE DROIT

D'AVOIR RECOURS A LA MÉDIATION EN CAS DE CONFLIT

LA MÉDIATION

LA MÉDIATION EST UN DISPOSITIF
FAVORISANT LE DIALOGUE
ENTRE LE PERSONNEL DE SANTÉ
ET LE PATIENT
LORSQUE CE DERNIER
NE SE TROUVE PAS SATISFAIT
DE SA PRISE EN CHARGE.



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DU CANCER DE TOULOUSE
Oncopole