



OBTENIR RÉPARATION

Le patient, son responsable légal, ou ses ayants droit dispose de trois voies de recours.

L'ASSUREUR DE LA CLINIQUE

En cas de dommage que vous reliez à l'activité médicale, vous pouvez adresser par écrit une **réclamation indemnitaire** qui sera traitée par l'assurance de la Clinique.

Clinique Bretéché

Service qualité et droit des patients
3, Rue de la Béraudière 44046 Nantes Cedex 1
bre.reclamation@elsan.care

Si elle concerne le vol, la perte ou la détérioration d'un bien, vous pouvez écrire au service qualité et droit des patients de la Clinique

LA COMMISSION DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION

Vous pouvez également saisir la **Commission de Conciliation et d'Indemnisation** (CCI). La CCI rend un avis sur une éventuelle responsabilité de la clinique ou sur l'existence d'un aléas thérapeutique.

Commission de Conciliation et d'Indemnisation

Tour Altaïs, 1, place Aimé Césaire - CS 80011 - 93102 MONTREUIL Cedex
e-mail : pdll@commissions-crci.fr
Téléphone : 01.49.93.89.20

<https://www.oniam.fr/indemnisation-accidents-medicaux/partenaires>

LE TRIBUNAL JUDICIAIRE

Vous pouvez également saisir le Tribunal judiciaire pour une demande indemnitaire. La demande doit être adressée au tribunal judiciaire de Nantes.

Tribunal judiciaire de Nantes

19 quai François Mitterrand
44000 NANTES
e-mail : tj-nantes@justice.fr
Téléphone : 02 51 17 95 00

Si votre prise en charge s'est bien déroulée, n'hésitez pas à nous le faire connaître ! Les équipes seront contentes de le savoir.

TÉMOIGNAGES ET RÉCLAMATIONS COMMENT FAIRE ?



Retrouvez notre
livret d'accueil avec
ce QR-CODE





OBTENIR DES INFORMATIONS

Le patient (ou ses parents) à droit à l'information continue sur son état de santé et sur les conditions de sa prise en charge hospitalière.

VOS PREMIERS CONTACTS

Pour les questions relatives à la prise en charge, les interlocuteurs privilégiés sont le **médecin référent et le cadre de santé du service**. Pour toute rencontre avec un professionnel de santé, vous pouvez vous faire accompagner de la personne de votre choix.

Pour les questions relatives à la prise en charge sociale, vous pouvez vous rapprocher de l'assistante sociale de la clinique.

LE DOSSIER MÉDICAL

Les patients majeurs et les titulaires de l'autorité parentale des patients mineurs peuvent obtenir une **copie du dossier médical** sur simple demande auprès du Département d'information médicale (pour les dossiers d'hospitalisation) et du secrétariat du médecin (pour les consultations). Un formulaire est disponible sur le site internet de la clinique et comprend toutes les informations utiles.

LE SERVICE QUALITÉ ET DROIT DES PATIENTS

Le Service qualité et droit des patients peut vous aider à vous orienter et répondre à vos interrogations. Il est joignables aux coordonnées suivantes :

Clinique Bretéché

Service qualité et droit des patients
3, Rue de la Béraudière 44046 Nantes Cedex 1
bre.reclamation@elsan.care



CONTRIBUER À L'ÉVOLUTION DE LA CLINIQUE

Les témoignages des usagers et le recueil de leur satisfaction permettent à la clinique de s'améliorer continuellement.

L'EXPÉRIENCE PATIENT

Aux côtés des professionnels, des représentants des usagers ou des associations, **vous pouvez partager vos expériences** pour accompagner la clinique dans l'amélioration de la qualité d'accueil et de la prise en charge en écrivant à l'adresse : experiencepatient.breteche@elsan.care

ENQUÊTE DE SATISFACTION E-SATIS

e-Satis est un dispositif national qui permet d'évaluer la satisfaction et l'expérience des patients.

Les questionnaires envoyés par mail après la sortie du patient abordent toutes les étapes importantes du parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre, repas, etc.

LA COMMISSION DES USAGERS

La **Commission des Usagers (CDU)** veille au respect des droits des patients, à l'amélioration de la qualité de la vie dans la clinique et à celle de la prise en charge médicale. Vous pouvez saisir la CDU en contactant le service qualité et droit des patients ou en contactant les représentants des usagers.



OBTENIR DES EXPLICATIONS

Les témoignages et les réclamations méritent la plus grande attention. La clinique les analyse et les prend en compte pour améliorer les pratiques professionnelles.

LE SERVICE QUALITÉ ET DROIT DES PATIENTS

Le service qualité et droit des patients **reçoit au nom du directeur de la clinique les réclamations**. Quand il est saisi, il peut entreprendre une enquête interne dans la clinique.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les **Représentants des Usagers (RU)** sont des bénévoles qui portent la voix des patients auprès de la clinique. Ils sont joignable avec l'adresse : bre.rucdu@elsan.care

- Jean-Pierre BLAIN
- Armelle GERARD
- Damien RIBEYROL
- Arnaud RUVOEN

L'ÉQUIPE DE MÉDIATION

Les médiateurs médicaux et non médicaux **aide à renouer le dialogue et répondre aux questions des patients**. Ils peuvent être contactés via le service qualité et droit des patients.

- Docteur Anne-Laure BOUFFAUT, chirurgienne plasticienne
- Docteur Pascal CALMELET, gynécologue-obstétricien
- Bellinda MICHAUX-OLLERO, directrice des soins



CONTACTER UNE AUTRE INSTITUTION

Plusieurs institutions extérieures à la clinique peuvent être saisie par les patients

L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ

L'**Agence Régionale de Santé (ARS)** des Pays de la Loire peut vérifier auprès de la clinique que la réglementation en terme de qualité ou de sécurité des soins a bien été respectée. Il est possible de déclarer des événements indésirables sur leur plateforme.

ars-pdl-reclamations@ars.sante.fr

LE DÉFENSEUR DES DROITS

Le Défenseur des droits peut être saisi par le patient s'il estime que **ses droits n'ont pas été respectés par la Clinique**

defenseurdesdroits.fr

LE CONSEIL DE L'ORDRE DES MÉDECINS

Si un patient estime que son médecin n'a pas respecté ses obligations déontologiques, il peut saisir le **Conseil Départemental de l'Ordre des Médecins (CDOM)** de Loire-Atlantique qui pourra organiser une réunion de conciliation.

cd.44@ordre.medecin.fr