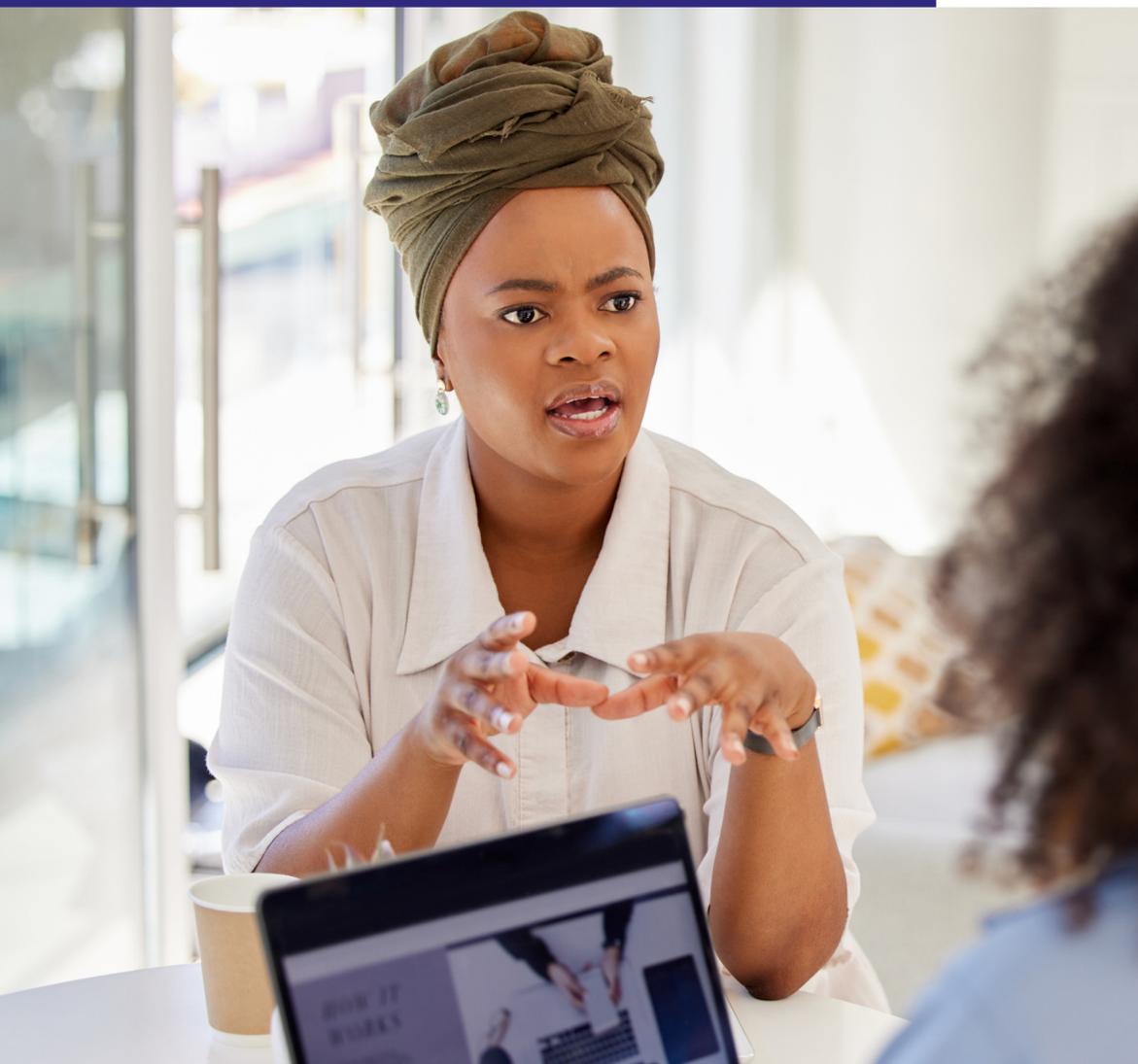


## Droits en santé

# Le Droit pour les usagers hospitalisés de s'exprimer envers les incidents ou accidents

Dysfonctionnements,  
incidents,  
événements indésirables,  
accidents médicaux :

comment être entendu ?  
Puis-je réclamer ?



• SAMEDI 20 AVRIL 2024 •



ZENITUDE HOTEL LE SALAKO  
- Pointe de la Verdure -  
97190 GOSIER



Accessible  
en  
visioconférence

# programme

A partir de 8h30

Accueil café



## Matinée

9h00  
9h15

### Discours d'ouverture

**Claude PHILOMIN**, Président de France Assos Santé

**Laurent LEGENDART**, Directeur Général de l'Agence régionale de santé

09h30  
10h00

### ● Une plainte, une réclamation : pour qui? pour quoi ?

**Ludovic BEAUNE**, Ecoutant juriste de Santé Info Droits (France Assos Santé), avocat au barreau de Paris

10h00  
10h45

### ● La prise en charge des évènements indésirables graves

**Anne Marie BALAGA**, Cadre supérieur de santé chargée de la qualité, de la sécurité des soins et des relations avec les usagers, CHU de la Guadeloupe

## Pause

11h00  
11h15

### ● Le rôle du représentant des usagers en établissements de santé

**Claire CROIZIER**, Présidente de la Commission des Usagers, CHU de la Guadeloupe

11h15  
11h45

### ● La responsabilité de l'établissement dans la prise en charge des plaintes, des réclamations et des évènements indésirables

**Ida JHIGAI**, Directrice de l'Etablissement Public de Santé Mentale de la Guadeloupe



12h15-14h00

Pause : déjeuner libre



## Après-midi

14h00  
14h30

**Plaintes, réclamations et signalements d'évènements indésirables : des vulnérabilités à transformer en leviers d'amélioration de la qualité**

**Isabelle NOYON**, Directrice - Coordinatrice de la Structure Régionale d'Appui, ORAQS-97.1

14h30  
15h00

**Développer la qualité et la pertinence, pour lutter contre les évènements indésirables associés aux soins**

**Jean François RAZAT**, Directeur Coordinateur Gestion Des Risques, Assurance Maladie

15h00  
15h30

**La réclamation non indemnitaire : la résolution du dysfonctionnement**

**Ludovic BEAUNE**, Ecoutant juriste de Santé Info Droits (France Assos Santé), avocat au barreau de Paris

15h30  
16h00

**L'accompagnement par l'assurance**

**Eddy PICHI**, Assurance Mutuelle Groupama

16h00  
16h30

**Les démarches indemnitaires : la réparation des préjudices**

**Ludovic BEAUNE**, Ecoutant juriste de Santé Info Droits (France Assos Santé), avocat au barreau de Paris

16h30  
16h45

**Clôture**

Inscription obligatoire :



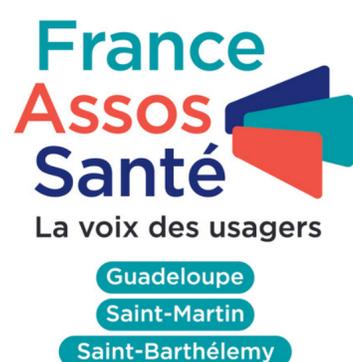
<https://forms.office.com/e/utcavd44bf>

Contacts utiles :

0590 68 21 55  
guadeloupe@france-assos-sante.org



France Assos Santé est le nom choisi par l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé afin de faire connaître son action comme organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts. Forte d'une mission inscrite dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016, France Assos Santé a été créée en mars 2017 à l'initiative de 72 associations nationales fondatrices, en s'inscrivant dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 ans pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers interassociative forte. Notre volonté est ainsi de permettre que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, par une voix puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités, afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun



**France Assos Santé Guadeloupe,  
Saint-Martin, Saint-Barthélemy**  
c/° Chez la Ligue contre le cancer  
Rond-Point Miquel - Boulevard Légitimus  
97110 POINTE-A-PITRE  
[www.france-assos-sante.org](http://www.france-assos-sante.org)  
**Tél : 0590 68 21 55**



**Santé Info Droits - 01 53 62 40 30**  
Ligne d'information et d'orientation sur toutes les  
problématiques juridiques et sociales liées à l'état  
de santé.  
**Lundi, mercredi, vendredi : 8h-12h (heures locales)**  
**Mardi, jeudi : 8h-14h**  
[www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)