

Déposer une réclamation auprès de l'Agence Régionale de Santé

15 avril 2022



Lorsque vous avez constaté pour vous-même ou votre entourage, un ou plusieurs dysfonctionnements dans votre parcours de santé, vous pouvez adresser en tant qu'utilisateur du système de santé une réclamation à l'Agence Régionale de Santé. Notre équipe pluridisciplinaire traitera votre demande dans le respect du secret professionnel et vous apportera une réponse écrite dans les meilleurs délais.

On appelle réclamation, une requête ou doléance écrite émanant d'un usager ou de son entourage et mettant en cause la qualité du service rendu par un établissement de santé, un établissement ou service médico-social, un professionnel de santé (incluant les officines ou laboratoires) ou les transports sanitaires.

Lorsque vous avez constaté un dysfonctionnement dans votre parcours de santé mettant en cause la qualité de votre prise en charge et que vous souhaitez faire une réclamation vous devez en premier lieu vous adresser au directeur de l'établissement ou au professionnel de santé qui vous a pris en charge.

En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé. Les problématiques en lien avec la santé environnementale (eaux, habitat, environnement extérieur...) rentrent également dans le champ des réclamations traitées par l'ARS.

La réclamation doit être transmise par écrit avec le maximum d'informations à la délégation départementale géographiquement compétente (lieu d'implantation du mis en cause).

Aller plus loin

Liens utiles

Site internet du Collectif Interassociatif sur la Santé (Ciss)

Site internet de l'Office national des accidents Médicaux (ONIAM)

Contact

Délégation départementale de Charente

Courriel : ars-dd16-direction@ars.sante.fr

Délégation départementale de Charente-Maritime

Courriel : ars-dd17-direction@ars.sante.fr

Délégation départementale de Corrèze

Courriel : ars-dd19-direction@ars.sante.fr

Délégation départementale de Creuse

Courriel : ars-dd23-direction@ars.sante.fr

Délégation départementale de Dordogne

Courriel : ars-dd24-direction@ars.sante.fr

Délégation départementale de Gironde

Courriel : ars-dd33-direction@ars.sante.fr

Délégation départementale des Landes

Courriel : ars-dd40-direction@ars.sante.fr

Délégation départementale du Lot-et-Garonne

Courriel : ars-dd47-direction@ars.sante.fr

Délégation départementale des Pyrénées-Atlantiques

Courriel : ars-dd64-direction@ars.sante.fr

Délégation départementale des Deux-Sèvres

Courriel : ars-dd79-direction@ars.sante.fr

Délégation départementale de la Vienne

Courriel : ars-dd86-direction@ars.sante.fr

Délégation départementale de la Haute-Vienne

Courriel : ars-dd87-direction@ars.sante.fr

Mots clés

Démocratie en santé