

LE MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Pour toute question ou réclamation, nous vous invitons en premier lieu à vous adresser à une infirmière coordinatrice de l'EHPAD. Ces interlocuteurs privilégiés feront leur possible pour répondre à vos besoins et résoudre les problématiques éventuelles rencontrées.

Si vous le souhaitez, les représentants des résidents et des familles du Conseil de la Vie Sociale (CVS) sont également des interlocuteurs à votre disposition pour entendre vos remarques et les relayer lors des réunions.

Dans le cas où la réponse apportée ne vous aurait pas donné satisfaction, des recours externes existent tels que le Conseil Départemental du Val d'Oise, la Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé (DTARS) ou la Direction Départementale de Protection des Populations (DDPP). Vous pouvez également solliciter l'appui de la personne qualifiée ou vous renseigner auprès du Délégué du Défenseur des Droits. Pour plus de détails sur ces recours, nous vous invitons à consulter les documents d'information ci-après et affichés au sein de l'EHPAD.

En tant que consommateur, vous avez également le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Dès lors qu'un litige de consommation n'aura pas pu être résolu en interne par nos soins, vous pourrez faire appel au médiateur de la consommation dans le but de le résoudre à l'amiable. Ce recours est gratuit pour le résident ou le représentant légal.

Le consommateur peut saisir l'entité de la Médiation de la Consommation (AME) :

- Par internet : www.mediaconso-ame.com
- Par courrier postal en complétant un formulaire mis à disposition sur le site internet, accompagné des documents étayant sa demande : AME CONSO Adresse : 11 Place Dauphine, 75001 Paris
- Par téléphone : 09.53.01.02.69

Le délai maximal pour saisir le médiateur de la consommation est d'un an. Suite à la réception de la demande par l'entité de la médiation de la consommation, cette dernière accusera réception de la saisine et le membre médiateur désigné disposera d'un délai de 3 semaines pour statuer en premier lieu sur la recevabilité de la demande. Le médiateur disposera d'un délai de 3 mois pour accomplir sa mission et faire une proposition, sauf si un accord est intervenu sous son égide entre les parties. Toute partie est libre de suivre ou de ne pas suivre la proposition faite par le membre médiateur. L'acceptation de la solution lie cependant les parties et met fin au litige les opposant. Après cette acceptation, aucune action en justice ne pourra être sollicitée pour le même litige sauf en cas de survenance d'un élément nouveau.