

LE CENTRE HOSPITALIER JEAN MARTIN CHARCOT A VOTRE ECOUTE

Vous avez une demande ou une réclamation à présenter

Dans le cadre du dispositif prévu par les articles R1112-91 à R1112-94 du code de la santé publique, vous avez la possibilité :

- ♦ D'être **entendu** par le **responsable médical** ou le **cadre infirmier** de votre structure d'hospitalisation ou de suivi. Ces derniers sont à votre disposition pour vous apporter toutes explications nécessaires.
- ♦ En cas d'**impossibilité** ou si les explications reçues ne vous ont pas **satisfait**, de **formuler une réclamation par écrit**.

**Toute réclamation écrite est à adresser à la Direction de l'établissement
qui la traitera dans les meilleurs délais**

- ♦ Si la réponse apportée ne vous convient pas, vous avez la possibilité de saisir la **Commission des Usagers** par l'intermédiaire d'un **médiateur**. Les modalités de saisine vous seront communiquées avec le courrier de réponse.

La Direction peut également, à réception de votre réclamation, saisir directement un médiateur. Vous en serez informé.

Commission des Usagers (CDU)

Une Commission des Usagers est instituée au CH JM Charcot avec pour mission :

- ♦ De **veiller** au **respect des droits des usagers** et notamment à ce qu'ils puissent exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement et recevoir une réponse.
- ♦ De **contribuer** par ses avis, propositions et recommandations à **l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge** des patients et de leurs proches.

Présidée par le Directeur de l'établissement ou son représentant, elle comprend un **médiateur médecin**, un **médiateur non médecin**, deux **représentants des usagers** ainsi que des **représentants des instances** de l'établissement.

La C.D.U. se réunit au moins une fois par trimestre pour l'ensemble de sa mission et, en tant que de besoin pour examiner les plaintes et réclamations des usagers quand ces dernières ont fait l'objet d'une saisine du ou des médiateurs.

COMPOSITION NOMINATIVE DE LA CDU DU CH JM CHARCOT

PRESIDENT

Mme BUSSMANN, Directrice Qualité Gestion des risques, Relations avec les usagers, Droits des patients et Emménagement dans les nouveaux bâtiments, par délégation du Directeur

Suppléant : Mme RAUDIN, Directrice des Finances, de l'Activité et de la Communication

MEDIATEUR MEDECIN

Titulaire : M. le Dr RENARD

Suppléant : Mme le Dr ALBOUKER

MEDIATEUR NON MEDECIN

Mme FAUCHERE, Cadre Supérieur de Santé

Suppléant : M. DUCASSE, Cadre Supérieur de Santé

REPRESENTANTS DES USAGERS

♦ Association U.N.A.F.A.M – Tél. 01 34 62 86 99

M. DELAPLANCHE

Suppléant : M. BEURIOT

♦ Association U.D.A.F – Tél. 01 39 20 14 40

M. PACHERIE

La C.D.U. comprend également :

- Des représentants de la Commission de Soins, de la Commission Médicale d'Etablissement, du Comité Technique d'Etablissement et du Conseil de Surveillance
- Le Responsable Qualité, Mme WALCZAK

**Pour tout renseignement, prendre contact auprès de Mme BRANCO,
Assistante à la Direction qualité au 01 30 81 84 80**

ARTICLE R. 1112-91.

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

ARTICLE R. 1112-92.

L'ensemble de plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal ; Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

« Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis ».

ARTICLE R. 1112-93.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

ARTICLE R. 1112-94.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

«Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. »

« Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission ».