

FICHE D'INFORMATION DES USAGERS
L'INSTRUCTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS
LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement.
Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de vos plaintes ou réclamations ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la CRUQ de remplir ses missions.

Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou réclamation ?
(cf. art. R. 1112-91 à R.1112-94 du code de la santé publique)

1. Vous vous exprimez par oral :

Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre mécontentement au Cadre de santé ou à un médecin de l'unité de soins qui vous prend en charge.

Par ailleurs, **Joëlle UGONA, chargée des relations avec les usagers** est à votre disposition. Vous pouvez la contacter au 04.91.10.46.08 ou vous rendre au Secrétariat de direction pour prendre rendez-vous.

2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit :

Vous pouvez écrire à la direction de l'établissement :

M. le Directeur
Centre hospitalier d'Allauch
Chemin des Mille écus - BP 28
13 718 Allauch Cedex

Vous pouvez également demander que votre plainte soit consignée par écrit. Pour cela, vous pouvez vous adresser au Secrétariat de direction qui enregistrera vos remarques, réclamations.

3. Vous recevez une réponse :

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la Direction. Vous recevrez rapidement une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès de l'unité de soins concernée.

4. Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur :

Dès cette première réponse du Directeur, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la Direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

5. Votre rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours :

Si vous êtes d'accord, lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les 8 jours après que le médiateur ait été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé au moment de la plainte, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

6. La commission des relations avec les usagers (CRUQ) se réunit pour examiner votre plainte :

Le médiateur fait un compte rendu de l'entretien à tous les membres de la CRUQ. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans le compte rendu parce qu'ils sont utiles pour examiner votre plainte ou réclamation, il vous sera demandé de donner votre accord écrit pour que l'ensemble des membres de la CRUQ puissent prendre connaissance de ces éléments. Les membres de la CRUQ sont, bien sûr, tenus au secret professionnel.

7. Vous serez informé par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation sous huit jours :

Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction : la commission décidera alors le classement de votre plainte. Si ce n'est pas le cas, la CRUQ proposera des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquera les voies de recours dont vous disposez. Dans les 8 jours suivant la réunion de la commission, le directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CRUQ.

À quoi sert la CRUQ ?

La CRUQ permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect de vos droits. Dans le cadre de ces missions, peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.

Qui sont les membres de la CRUQ ?

Présidente :

Virginie BASTIDE, Responsable Qualité-Gestion des risques
Claudine GARBATI, suppléante

Membres :

- **4 médiateurs**
- **4 représentants des usagers**
- **Joëlle UGONA**, chargée des relations avec les usagers, titulaire
- **Annette ROBERT**, chargée des relations avec les usagers, suppléante

Qui sont les médiateurs ?

Il existe deux médiateurs : le médiateur médical et le médiateur non médical.

L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (ou unité) dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médical sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médical. Si votre plainte

elle

Quel est le rôle des représentants des usagers ?

Les patients et résidents ont aujourd'hui des représentants qui siègent au Conseil de surveillance de l'hôpital. Interlocuteurs de la direction de l'hôpital, ils sont en mesure de faciliter l'expression des usagers et de leur famille, de favoriser le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Ces représentants des usagers ont été nommés parmi les personnes proposées par les organisations qui représentent au niveau régional ou départemental, les intérêts des patients, des consommateurs, des familles, des personnes âgées et des personnes handicapées.

Les représentants peuvent être directement contactés dans l'hôpital, par courrier ou par téléphone :

Joseph DOMINICI

Association des Paralysés de France
279 avenue de la Capelette - 13010
Marseille

Contact : 04 91 70 00 00

François BUCELLE

Union Départementale des Associations
Familiales
143, avenue des Chutes Lavies - 13013
Marseille