

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les membres titulaires :

Madame Roseline BARNAUD
Généralistes Mouvement

Monsieur Philippe MEHAYE
Ligue contre le Cancer

Les membres suppléants :

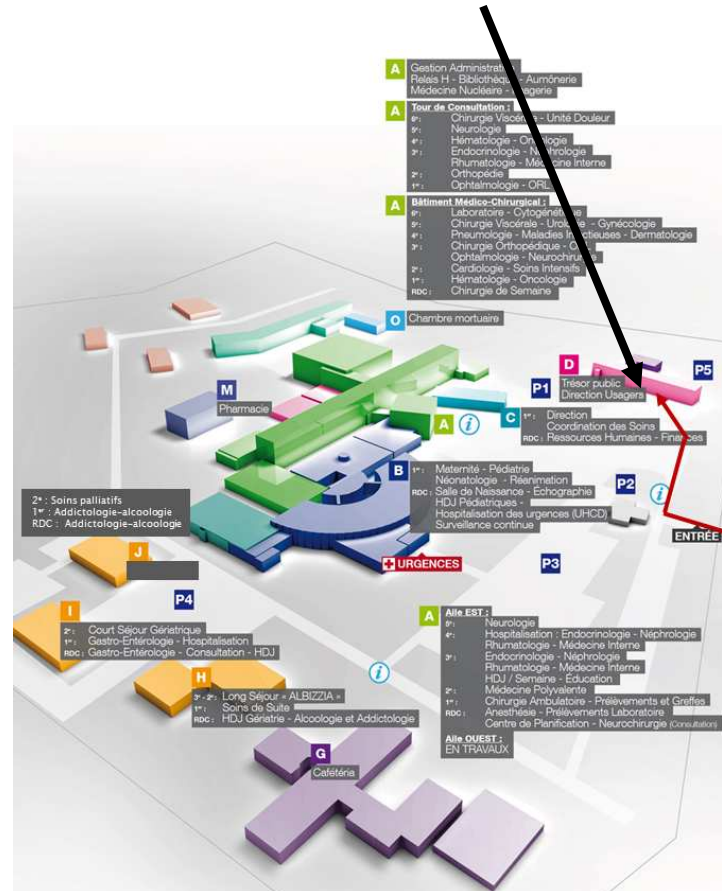
Monsieur Jean-Pierre CAILLE
Ligue contre le Cancer

Madame Danièle ROUSSET
Union Départementale des
Associations Familiales

Si vous souhaitez les
rencontrer, vous pouvez
prendre contact avec le
secrétariat de la Direction des
Relations avec Les Usagers au
04 75 75 72 39

Septembre 2015

PLAN POUR ACCÉDER À LA DIRECTION EN CHARGE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS



POUR ADRESSER VOS COURRIERS (réclamation ou remerciement)

Centre hospitalier de Valence
Direction des Relations avec les Usagers
179 Boulevard Maréchal Juin
26 953 VALENCE Cedex 9



PATIENTS-USAGERS

VOS DROITS

**PLAQUETTE D'INFORMATION
RÉALISÉE PAR LES MEMBRES DE
LA**

COMMISSION DES
RELATIONS AVEC LES
USAGERS ET DE LA
QUALITÉ DE LEUR
PRISE EN
CHARGE

LE ROLE DE LA CRUQPC

Cette commission a pour mission de :

« veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de leurs prises en charge » – (loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé).

Elle se réunit 4 fois par an au CH de Valence pour examiner les réclamations et les pistes d'amélioration possibles.

Elle se compose :

- Le directeur de l'établissement, président de la CRUQPC,
- 1 directrice adjointe en charge de la qualité, relations usagers et communication (assure la Présidence en l'absence du directeur)
- 1 personne chargée des relations avec les usagers, de la culture et communication.
- 4 représentants des usagers,
- 4 médecins médiateurs
- 2 médiateurs paramédicaux
- 1 directrice des soins et son représentant,
- Des invités permanents : Responsable du service social, Coordonnateur des risques associés au soins

POUR FORMULER UNE RECLAMATION

En cas de difficultés durant une hospitalisation ou s'il s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement :

1- Le patient peut demander à **rencontrer** le médecin référent, le chef de service ou le cadre de santé en premier lieu.

2- Il peut également adresser un **courrier** au Directeur. Un accusé-réception lui sera adressé sous huitaine et une réponse sera apportée dans les meilleurs délais au regard des explications fournies par le responsable du service.

Dans le cas d'une réclamation adressée par un proche, les informations médicales appartenant au patient, la réponse sera adressée au patient lui-même s'il en fait la demande (hors prises en charge du mineur / patient protégé).

3- Si la réponse ne le satisfait pas, le patient **peut rencontrer un représentant des usagers ou un médiateur** siégeant à la CRUQPC, qui sont des interlocuteurs indépendants des services l'ayant pris en charge et qui pourront répondre à ses interrogations.

MEDIATEUR REPRESENTANT DES USAGERS

QUI SONT-ILS ?

LE REPRESENTANT DES USAGERS

Il est nommé par une association agréée qui défend les intérêts des patients. Il siège dans les instances, participe aux groupes de travail et de réflexion de l'hôpital, il est le porte parole des usagers. Il est à votre écoute et peut vous assister

LE MEDIATEUR

Selon votre situation, vous pouvez rencontrer le médecin médiateur pour une réclamation portant sur les aspects médicaux de votre prise en charge et / ou le cadre de santé médiateur pour toute autre difficulté.

Le médiateur est là pour vous écouter et vous apporter un complément d'information ou rétablir un lien de confiance avec l'établissement, le service ou l'un de ses personnels.

LES VOIES DE RECOURS

LE RECOURS AMIABLE

Le patient peut saisir le Directeur de l'hôpital pour toute demande d'indemnisation. Si après enquête et/ou expertise, la responsabilité de l'établissement est engagée, l'assureur de l'établissement proposera à l'usager un dédommagement en fonction des préjudices qu'il a subi.

Il peut également saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) s'il pense être victime d'un dommage grave imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins. Elle étudiera la recevabilité de la demande selon les critères définis : *CRCI Rhône-Alpes — Le Rhône-Alpes, 235 Cours Lafayette—69006 Lyon Tél. : 04 72 84 04 50— Fax : 04 72 84 04 59 Mail : rh-alp@commissions-crci.fr*

LE RECOURS CONTENTIEUX

Toute personne (ou représentant légal) s'estimant victime d'un dommage résultant d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale, et le(s) ayant(s) droit de la victime décédée, **peuvent saisir le tribunal administratif d'une demande d'indemnisation** pour faute imputable à l'établissement de santé, pour infection nosocomiale sans cause imputable à l'établissement. Cette démarche peut intervenir après rejet d'une demande d'indemnisation auprès de la Direction ou échec d'une tentative de transaction à ce sujet.