

# Des réclamations

En application du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005, il est instauré au sein de la Clinique de la Miotte, une Commission des Relations avec les Usagers et la Qualité de la Prise En Charge (CRUQPC).

## EXAMEN DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

### ART. R. 1112-91 CSP

“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”.

**Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant à la Direction de l'établissement**

En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous conservez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à M. Patrick CHARLOT, responsable légal de l'établissement. Vous pouvez également, à cette occasion, voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit aux fins d'être adressée au responsable d'établissement. Vous recevrez alors sans délai copie du document ainsi réalisé.

**Votre plainte ou réclamation doit être adressée à M. Patrick CHARLOT Directeur de la Clinique**

**Ce dernier y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur.**

### ART. R. 1112-92 CSP

“L'ensemble des 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”.

### ART. R. 1112-93 CSP

“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, le 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”.

**Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé. A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur.**

**Le Président de la CRU vous transmettra sans délai le compte rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre.**

**Au vu de ce compte rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, la CRU formulera selon le cas :**

- des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige
- des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez ;
- un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.
- dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CRU, le Directeur de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis de la CRU. Ce courrier sera transmis aux membres de la CRU.

### ART. R. 1112-94 CSP

“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”.