

POLE D'HOSPITALISATION PRIVE CLINIQUE DU PLATEAU - CLINIQUE DE MEUDON

FICHE D'INFORMATION CONCERNANT LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

En application du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 (Journal Officiel de la république du 4 mars 2005), il est instauré au sein de l'établissement une [Commission des Relations avec les Usagers et la Qualité de la prise en charge \(CRU\)](#).

Composition de la CRU

Cette commission est composée du responsable légal de l'établissement, d'un médiateur médical (un titulaire + un suppléant), d'un médiateur non médical (un titulaire + un suppléant) et de représentants des usagers (deux titulaires, deux suppléants).

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 ».

■ Une permanence de la CRU se tient aux horaires suivants :

les mardis ouvrés de 14 H à 17 H.

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 Monsieur le Dr CHICHE, Directeur de l'établissement, 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.

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 saisie ».

« 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 les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis ».

Clinique du Plateau
5 à 9 rue des Carnets 92140 CLAMART
tél. 01 46 30 21 35



Clinique de Meudon
3 à 5 av de Villacoublay 92360 MEUDON LA FORET
tél. 01 41 28 10 00

POLE D'HOSPITALISATION PRIVE

CLINIQUE DU PLATEAU - CLINIQUE DE MEUDON

- Votre plainte ou réclamation doit être adressée à Mr le Dr CHICHE, Directeur de l'établissement. Ce dernier y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur. Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur dans les suites de la plainte ou réclamation adressée par écrit à l'établissement. Vous pouvez saisir le médiateur médecin dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical. Vous pouvez en revanche saisir le médiateur non médecin si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions. Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils peuvent simultanément être 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, 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 ».

- Vous serez reçu(e) 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(e). A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur.

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 ».

- 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(e) des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez ;
 - ✓ Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

Dans un 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.

