

COMMISSION DES USAGERS-CDU

(articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique) Décret n°2005-213 du 1^{er} juin 2016

► **Président** : Professeur Patrice VIENS Directeur Général ou
Monsieur Philippe MICHARD Secrétaire Général

► **Médiateur médecin titulaire** : Docteur Jacques EWALD

► **Médiateur médecin suppléant** : Professeur Norbert VEY

► **Médiateur non-médecin titulaire** : Madame Michèle ISNARDI

► **Médiateur non-médecin suppléant** : Madame Audrey BENICHO

► **Représentant des usagers titulaire n°1** : Docteur Marie-France GAMBARELLI
Union Fédérale des Consommateurs (UFC - QUE CHOISIR ?) - Tél. : 04 91 22 13 58

► **Représentant des usagers suppléant n°1** : Monsieur François VALERY
Comité Départemental des Bouches-du-Rhône de la Ligue contre le Cancer
Email : cd13@ligue-cancer.net

► **Représentant des usagers titulaire n°2** : Monsieur Serge OSTRIC
Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV)
Tél. : 06 07 02 33 54 - Email : serge.ostric@free.fr

► **Représentant des usagers suppléant n°2** : Poste vacant

EXTRAIT DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

Articles L. 1112-3 et R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique

Les règles de fonctionnement des établissements de santé propres à faire assurer le respect des droits et obligations des patients hospitalisés sont définies par voie réglementaire.

Dans chaque établissement de santé, une commission des usagers 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 la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. Elle peut être présidée par un représentant des usagers.

La commission des usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions et est informée des suites qui leur sont données.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier. Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée. Un décret en Conseil d'Etat prévoit notamment les modalités de consultation des données et de protection de l'anonymat des patients et des professionnels.

Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

La composition et les modalités de fonctionnement de la commission des usagers sont fixées par décret.

«Art. 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.»

«Art. R. 1112-92. 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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

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. 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.»

«Art. 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.»

Pour toute réclamation :

Vous devez saisir par écrit le Directeur ou le médiateur, médecin ou non médecin de l'IPC, en exposant votre plainte ou votre réclamation.

Les représentants des usagers sont à la disposition des patients et de leur entourage pour toute information ou réclamation. Ils peuvent à la demande du plaignant, l'accompagner lors de la médiation.

Équipe Qualité : 04.91.22.34.84 - email : qualite@ipc.unicancer.fr

Vous pouvez également contacter le Médiateur de la République :

N° AZUR : 0810 455 455
Du lundi au vendredi de 9h à 20h (prix appel local)

www.securitesoins.fr



232, Boulevard de Sainte-Marguerite
BP 156 - 13273 Marseille Cedex 9
Tél. : 04 91 22 33 33 - Fax : 04 91 22 35 12

www.institutpaolicalmettes.fr