

# Commission des relations avec les usagers

(articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique) Décret n°2005-213 du 2 mars 2005

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

► **Médiateur médecin titulaire** : Docteur Jean-Louis BLACHE

► **Médiateur médecin suppléant** : Professeur Jean-Albert GASTAUT

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

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

► **Représentant des usagers titulaire n°1** : Monsieur François VALERY  
Comité Départemental des Bouches-du-Rhône de la Ligue contre le Cancer

► **Représentant des usagers suppléant n°1** : Madame Magali MAUGERI  
Comité Départemental des Bouches-du-Rhône de la Ligue contre le Cancer

► **Représentant des usagers titulaire n°2** : Docteur France GAMBARELLI  
Union Fédérale des Consommateurs (UFC - QUE CHOISIR ?)

► **Représentant des usagers suppléant n°2** : Monsieur Serge OSTRIC  
Union Départementale 13 - Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV)

## 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

Dans chaque établissement de santé, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge 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 est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, elle fait des propositions en ce domaine et elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. A cette fin, elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée. Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

«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 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'Institut Paoli-Calmettes  
en exposant votre plainte ou votre réclamation.

**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](http://www.securitesoins.fr)

