

## LES MÉDIATEURS

Désignés par le directeur du Centre Hospitalier parmi le personnel de l'établissement, ils sont au nombre de deux (plus deux suppléants).

Le médiateur médecin est compétent pour gérer les plaintes et réclamations mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical des services. Le médiateur non médecin est compétent pour les autres sujets de plaintes et réclamations.

Ils participent aux travaux de la CRUQPC.

Ils peuvent être saisis selon l'objet de la plainte (ou réclamation) par les malades, leurs proches ou le directeur du Centre Hospitalier.

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Ils sont nommés par le directeur de l'Agence Régionale de la Santé (A.R.S) parmi les personnes proposées par les associations agréées.

Vous pouvez prendre contact avec le secrétariat de direction en composant le  
**04.74.40.80.06**



Centre  
Hospitalier  
Public  
d'Hauteville

## TEXTES DE RÉFÉRENCE

Articles L1112-3 et R1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé Publique reprenant les dispositions de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et du décret n°2005-213 du 2 mars 2005, relatif à la commission des relations avec les usagers et de la prise en charge et modifiant le code de la santé publique (partie Règlementaire).

C ommission  
de la R elation  
avec les U sagers  
et la Q ualité  
de la P rise  
en C harge



## SES MISSIONS

La CRUQPC veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches pour les plaintes ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.

Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

## COMMENT EXERCE-T-ELLE SES MISSIONS ?

Elle est tenue régulièrement informée des plaintes et réclamations reçues par l'établissement, des demandes d'accès aux dossiers médicaux, des recours formulés contre l'établissement par les usagers devant les tribunaux et des résultats des enquêtes de satisfaction.

A partir de ces informations, le CRUQPC :

- ⊖ Émet des propositions en vue d'apporter des solutions.
- ⊖ Vérifie que tout requérant est bien informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.
- ⊖ Peut procéder à une analyse concrète des situations qui lui sont transmises.

## SON FONCTIONNEMENT

La durée du mandat de ses membres est fixée à 3 ans renouvelables.

La commission établit son règlement intérieur. Elle se réunit sur convocation de son Président au moins une fois par trimestre.

L'ordre du jour est arrêté par le Président.

La commission peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour.

Dans le cadre de l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des malades et de leurs proches, la CRUQPC :

- ⊖ Formule les recommandations, notamment en matière de formation des professionnels.
- ⊖ Recense les mesures adoptées, au cours de l'année écoulée, par le Conseil de Surveillance et évalue l'impact de leur mise en oeuvre.
- ⊖ Etablit chaque année un rapport d'activité rendant compte de ses analyses et propositions. Ce dernier est présenté aux instances de l'hôpital et transmis à l'ARS.

## SA COMPOSITION AU CENTRE HOSPITALIER PUBLIC D'HAUTEVILLE

### À TITRE DÉLIBÉRATIF :

#### 1. Président

Mme Corinne KRENCKER, Directeur, titulaire  
M. Nabil AYACHE, Directeur adjoint, suppléant

#### 2. Médiateurs

- Médicaux

M. le Dr Robert GUDEFIN, titulaire  
M. le Dr Frédéric MOULIN, suppléant

- Non médicaux

M. Laurent DOMENECH, cadre de santé, titulaire  
Mme Florence FRADIN, F.F. Direction des soins, suppléant

#### 3. Représentants des usagers

Mme Danielle CALAMAND, titulaire  
M. Bernard PAVIER, titulaire

### À TITRE CONSULTATIF :

#### 4. Représentante de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques

Mme Cécile BLANC, cadre de santé, titulaire

#### 5. Représentantes du CTE

Mme Corinne LAUREAU, titulaire  
Mme Catherine LAKHDARI, suppléant

#### 6. Représentante de la Politique Qualité

Mme Florence TAVEL