

Membres désignés

| | | |
|---------------------------------|---|--|
| Luc JUHEL | Président de la CDU - Représentant des Usagers | Titulaire <i>APAJH 53-72</i> |
| Alexis GARDAN | Vice-Président de la CDU Directeur de la Qualité et des Patients | Représentant du Directeur Général |
| Docteur Laurent PIDHORZ | Représentant du Président de la CME* | |
| Christiane ANDRE | Représentante des Usagers | Titulaire <i>UFC que CHOISIR</i> |
| Marie-France BILLON | Représentante des Usagers au Conseil de Surveillance | Titulaire <i>Blouses Roses</i> |
| Yveline JANVIER | Représentante des Usagers | Suppléante <i>Ligue contre le Cancer</i> |
| Valérie CRISON | Représentante des Usagers | Suppléante <i>VMEH</i> |
| Docteur Jaques CHOUKROUN | Médiateur médical | Titulaire |
| Docteur Olivier LAINE | Médiateur médical | Suppléant |
| Mélina LEHOUX | Médiateur paramédical | Titulaire |
| Laurence COURTOIS | Médiateur paramédical | Suppléante |
| Mélanie CORBIN | Représentante de la CSIRMT** | Titulaire |
| Sophie DROSNET | Représentante de la CSIRMT** | Suppléante |
| Rachel JANVIER | Représentante du personnel | Titulaire |

Membres invités permanents

| | |
|----------------------------------|--|
| Docteur Laurence ESCOFIER | Coordonnateur de gestion des risques associés aux soins |
| Stéphanie LE GLORENNEC | Responsable du service Relations usagers - Droits des patients |
| Esther GUIGUI | Chargée de mission Qualité-Usagers |
| Arlette LECHANTEUR | Présidente du Conseil de Vie Sociale |
| Docteur Denis LEMANISSIER | Ancien médiateur médical |

• Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la Santé Publique Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la Santé Publique concernant l'examen des plaintes et réclamations

• « 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. »