

Clinique PLEIN SOLEIL

Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge

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 PLEIN SOLEIL, une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC).

Composition de la CRUQPC

Voix consultative :

M. Bruno FITRZYK, Directeur, représentant légal de l'établissement.

Mme Valérie UCHEDA, Responsable qualité

Voix délibérative :

M. le Docteur Jean Marc PIERUCCI, Président de la commission médicale d'établissement (CME).

Mme le Docteur Sylvie JUAN-GAZANHES, médiateur Médecin, exerçant dans l'établissement.

M. le Docteur Serge GROMOFF, médiateur Médecin suppléant.

Mme Marie-claire CONDAMINES, médiateur non médecin, membre du personnel en tant que Surveillante.

Mme Christine ROLLET, médiateur non médecin suppléant, membre du personnel en tant que Gouvernante.

Mme Marie THOMAS, représentant des usagers au titre de l'association LA LIGUE CONTRE LE CANCER.

M. Claude CANCEL, représentant des usagers au titre de l'association LA LIGUE CONTRE LE CANCER.

Examen des plaintes et réclamations

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant à tout membre ayant voix délibérative de **la CRUQPC** exerçant dans l'établissement.

En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous avez la faculté d'adresser vous-même une plainte ou réclamation écrite à **M. Bruno FITRZYK**, responsable légal de l'établissement ou demander que votre plainte ou réclamation soit consignée par écrit aux fins d'être adressée au responsable d'établissement.

Vous recevrez alors sans délai une copie du document ainsi réalisé.

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** suivant la plainte ou la 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.

Vous serez reçu 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.

A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront le rencontrer.

Le président de la CRUQPC vous transmettra 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 CRUQPC** formulera selon le cas.

- Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige
- Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez
- Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier

Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CRUQPC, **le Directeur** de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis de la CRUQPC. Ce courrier sera transmis aux membres de la CRUQPC.