

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

*Conformément au décret n°2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge.*

### Les missions de la CRUQPC

Elle veille aux droits des usagers, elle contribue à l'amélioration de l'accueil des patients et de leurs proches, elle contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge, elle facilite les démarches des usagers. Elle veille également au respect du droit des usagers, elle peut formuler des recommandations.

### Composition de la CRUQPC de la clinique Sainte Thérèse

- **Le directeur général**  
Mr Philippe FARSY, responsable légal de l'établissement
- **La responsable qualité et gestion des risques**  
Me Alexandra SAN RAFAEL, adjointe de direction
- **Les médiateurs médicaux**  
Mr Alain SOMMER, médecin, médiateur médical titulaire  
Me Mireille ESCOURROU, médecin, médiatrice médicale suppléante
- **Les médiateurs non médicaux**  
Me Sabine WISS, surveillante générale, médiatrice non médicale titulaire  
Me Monique Martinez, aide soignante, médiatrice non médicale suppléante
- **Trois représentants des usagers**  
Mr Jean-Pierre BOYER, titulaire, association Trans Hapat, Mr Jacques GIRAULT, titulaire association UFC que Choisir, et Me Anne TAVIOT, suppléante, association UFC que Choisir.

### Examen des plaintes et réclamations

Désireuse de donner la plus grande satisfaction aux patients, la direction rappelle que toutes les demandes ou réclamations éventuelles, pour être fructueuses, ne doivent être faites qu'à ses représentants qualifiés.

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant à la surveillante générale, Me Sabine WISS ou à l'adjointe de direction, Me Alexandra San Rafael. En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas vous pouvez aussi adresser une lettre au Directeur, Mr Philippe FARSY, afin de saisir la CRUQPC. Ce dernier y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine d'un médiateur. Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur dans les suites de la plainte ou 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 demande intéresse les deux médiateurs, ils peuvent simultanément être saisis.

Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisie ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée durant votre séjour. A leur demande, ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur.

Le président de la CRUQPC vous transmettra sans délai le compte rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre. Au vu de ce dernier et après l'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, la direction 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 cette commission.