

En application de l'article L1112-3 du Code de la santé publique et du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005, il est instauré au sein de l'**Hôpital Privé d'Antony**, une Commission des Usagers (CDU).

Cette commission a pour objet 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 leur prise en charge. Dans le cadre de ses missions, la commission examine dans les conditions prévues à l'article R 1112-94, **les plaintes et réclamations qui ne présentent pas les caractères d'un recours gracieux ou juridictionnel** et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

COMPOSITION DE LA CDU AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT :

<u>NOM / Prénom</u>	<u>Fonctions au sein de la CDU</u>
Monsieur Alexandre BREIL	Directeur Général Président de la CDU
Docteur Bernard MICHALSKI Docteur Caroline LUSTMAN	Médiateur Médecin Titulaire Médiateur Suppléant Médecin Représentant du bureau de la CME représentant les médecins
Monsieur David BALMASSIERE Madame Claire AUDOUIN	Médiateur non médecin DS Titulaire Non médecin RUS Suppléant
Docteur Tom CARLE	Président de la CME (Invité permanent)
Docteur Philippe BOSSI	Médecin Interniste
Madame Michèle LALOUETTE Madame Eliane PUECH Madame Irène MOULIN	Représentant des Usagers AGEFA (Association Générale des Familles d'Antony) Membre titulaire Représentant des Usagers : AVIAM (Association d'Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux) Membre titulaire Représentant des Usagers (France Alzheimer) Membre suppléant
Madame Carole MOGLIA-TIRCOT	Directrice de l'Imagerie
Madame Sylvie POSSOT Madame Marie-Anne BEL	Représentant des IDE (infirmier(e)s) et AS (aide-soignant(e)s). IDE stomatérapeute Représentante des IDE (infirmier(e)s) et AS (aide-soignant(e)s). Infirmière référente douleur,
Madame Helena BURLOT Madame Valérie CHARLES	Responsable Assurance Qualité et Gestion des Risques Médiateur Chargée de Mission – Relation avec les Usagers

Demande de dossier médical

En application de l'Article L1111-7 de Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 « toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé ».

Pour obtenir la communication de votre dossier médical, adressez votre demande écrite à l'attention de Madame Valérie CHARLES avec une copie de votre carte d'identité. Si vous souhaitez le dossier d'un patient décédé joindre également un justificatif d'ayant-droit (livret de famille) ainsi que le motif de cette demande.

Vous pouvez également télécharger des formulaires de demande de dossier médical sur le site internet de l'Hôpital (<http://www.generale-de-sante.fr/hopital-privé-d-antony>).

Les personnes à saisir

Toute plainte ou réclamation est à adresser à la Direction de l'Hôpital Privé d'Antony qui y répondra dans les meilleurs délais ; elle pourra procéder à la saisine d'un médiateur.

Il vous est également possible de saisir directement un médiateur dès réception de la lettre de réponse. Vous pouvez vous adresser au Docteur Bernard MICHALSKI lorsque la plainte ou la réclamation met en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.

Si votre plainte ou réclamation ne présente aucun caractère médical, vous pouvez vous adresser à Madame Valérie CHARLES tél : 01.46.74.37.01.

Examen des plaintes et réclamations Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005

Art. R. 1112-91 CSP - « 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 CSP – « 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 CSP – « 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, la 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 CSP – « 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 ».



1 - Hôpital Privé d'Antony

Propriétés du document 19052

N° de Création	2685 V9	Date de révision	04/01/2017	Date de publication	05/01/2017
Description	Guide Information Patient : Commission des Usagers (CDU)				
Fichier	HPA-TYP-INF-COM-20091020-09544641-V009.doc				
Commentaires	ValidéparMARTINSCécile Fonction de l'auteur = Responsable relations publiques - Comité = 2011 - ValidéparBURLOTHélène Fonction de l'auteur = Responsable relations publiques - Comité = 2011 - ValidéparCHARLESValérie Fonction de l'auteur = D ValidéparCHARLESValérie Fonction de l'auteur = Chargée de missions relation client; Comité = 2016; ValidéparBURLOTHélène Fonction de l'auteur = Chargée de missions relation client; Comité = 2016;				
Critères de recherche	Etablissement = Hopital privé d'Antony Service = Commun à tous les services Sous-service = Commun à tous les services Type-document qualité = Document d'information Patient Fonction de l'auteur = Chargée de missions relation client Comité = CRUQPC (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge) Spécialité = Année de création ou de révision = 2016 Approvisionnement = POCQ				
Utilisateurs	Profils	Validateurs			
()	HPA_TOUS	1 : CHARLES Valérie (vcharles) 2 : BURLOT Hélène (BURLOT)			
Historique de validation					
Date	Heure	Valideur	Action		
04/01/2017	16:10	CHARLES Valérie	Validation :		
05/01/2017	09:29	BURLOT Hélène	Validation finale :		