

**LE RESPECT DES DROITS DES PATIENTS**



**Confidentialité  
Respect**

**Information  
Consentement**

**Confidentialité**  
**Respect**  
**Information**  
**Consentement**

Le Centre Hospitalier de Perpignan et l'ensemble de ses personnels développent une organisation respectueuse des droits des patients.

Afin de répondre aux mieux aux attentes des usagers, une procédure d'examen des plaintes et des réclamations a été mise en place conformément aux articles R. 1112-91   R. 1112-94 du Code de la santé publique.

Destinée d'abord, à titre individuel, à apporter une réponse au mécontentement exprimé par le patient, elle contribue ensuite, dans une approche collective, à améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

La commission des relations des usagers et de la qualité de la prise en charge du Centre Hospitalier de Perpignan en garantit la réalisation dans l'établissement.

D'autres outils nous permettent d'évaluer votre satisfaction :

- > le questionnaire de sortie;
- > les courriers de félicitations adressés au directeur.

Pensez-y.

## >> **L'examen des plaintes et des réclamations** au Centre Hospitalier de Perpignan

*Vous êtes mécontent de votre prise en charge au Centre Hospitalier de Perpignan. La procédure d'examen des plaintes et réclamations mise en place vous permet d'exprimer votre mécontentement et obtenir des réponses :*

### **Comment exprimer votre mécontentement ?**

> Vous pouvez d'abord exprimer oralement vos griefs auprès des responsables du service du l'établissement qui ne vous a pas donné satisfaction ou du Bureau des réclamations.

Le bureau des réclamations vous accueille tous les jours sans rendez-vous de 10h00 à 12h00.

En dehors de ces horaires, vous pouvez prendre rendez-vous au **04 68 61 77 15**.

> En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous avez ensuite la faculté d'exprimer vos griefs par écrit auprès Directeur du Centre Hospitalier de Perpignan:

- soit en demandant à la personne qui reçoit votre plainte ou réclamation orale de la consigner par écrit (les services disposent d'imprimé spécifique) et de l'adresser au Directeur. Dans ce cas, une copie du document vous est délivrée ;

- soit en lui adressant directement votre plainte ou réclamation par écrit.

Adressez vos courriers à :

**Monsieur le Directeur**  
Centre Hospitalier de Perpignan  
**BP 4052**  
**66046 Perpignan cedex 9**



## Comment votre demande sera examinée ?

> Dans les meilleurs délais, le Directeur diligente une enquête auprès du service concerné et vous adresse un accusé de réception vous informant, soit que vous avez la possibilité de saisir un médiateur, soit qu'il procède lui-même à cette saisine.

Le médiateur a une fonction d'écoute et de dialogue. Il est là pour apporter une réponse aux questions que vous soulevez. Il existe deux catégories de médiateurs :

- **le médiateur médecin**, compétent pour connaître des plaintes ou réclamations relatives à l'organisation des soins et au fonctionnement médical du service ;
- **le médiateur non médecin**, compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. En aucun cas, le médiateur statue sur une demande d'indemnisation.

> Dans le cas où un médiateur n'est pas saisi, à l'issue de l'enquête interne le Directeur vous adresse par écrit ses conclusions. Une information sera faite auprès de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise En Charge.

> Dans le cas où un médiateur est saisi et, sauf refus ou impossibilité de votre part, une rencontre a lieu dans les huit jours. Le compte rendu établi par le médiateur est adressé au Directeur qui le transmet à la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise En Charge et vous en envoie une copie. Au vu de ce compte rendu et après vous avoir, si elle le juge utile, rencontré le patient, la commission statue. Elle peut soit émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier, soit formuler des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou demandant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours à votre disposition. Dans le délai de huit jours suivant la séance de la commission, le Directeur vous répond et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

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

Le 1er Août 2005, la Commission des Relations des Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPEC) a été installée au Centre Hospitalier de Perpignan. Depuis, elle y remplace l'ancienne Commission de Conciliation.

**La CRUQPEC est dotée d'une double mission :**

> elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. A ce titre, la CRUQPEC est informée de l'ensemble des plaintes adressées au directeur par les usagers et leur proches ainsi que les réponses qui y sont apportées. Plus particulièrement, elle examine les plaintes portées devant le directeur qui donne lieu à une médiation et rend un avis en vue d'apporter une solution au différend. Cependant, elle n'est pas compétente pour statuer sur une demande d'indemnisation, c'est pourquoi elle s'assure de ce qu'une information sur les voies de recours et de conciliation qui s'offrent aux patients leur soit délivrée par l'établissement.

> elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches.

Consultée sur les respect des droits des usagers et de la qualité de l'accueil et de la prise en charge, elle présente au Conseil d'Administration un rapport annuel d'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés ces droits. Ses recommandations servent de base à la définition des objectifs d'amélioration de la qualité de la prise en charge.



**La CRUQPEC est composée :**

- > du Directeur, Monsieur Vincent Rouvet
- > du Président de la Commission Médicale d’Etablissement, Monsieur le Dr. Bernard HERAN
- > du Médiateur Médecin, Madame le Dr. Chantal MIQUEL
- > du Médiateur Non Médecin, Madame Sabine FROGER (cadre de santé) et de son suppléant, Madame Hélène PERALS (cadre socio-éducatif)
- > des représentants des usagers Messieurs Bernard BOURRAT et Bernard DESCROIX et de leur suppléant, Monsieur Alain BOBO
- > du Directeur des affaires juridiques et de la clientèle, Mme Frédérique POUX.

**Pour joindre la CRUQPEC ou avoir plus d’information  
vous pouvez contacter son secrétariat au 04.68.61.77.15**

## « Examen des plaintes et réclamations »

Extrait du Code de la santé publique

« 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. »