

## RECLAMATIONS ET PLAINTES

Pour toute réclamation ou plainte vous avez la possibilité de vous adresser, dans un premier temps, à la Cadre de Santé, Mme HERDT Estelle qui prendra en compte votre doléance.

Si vous estimez que ce que vous exprimez est d'une importance telle que cela nécessite l'intervention de la Direction et, éventuellement, de la CRUQ (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge), veuillez faire parvenir un courrier à la Direction.

Le Directeur, Monsieur RONZONI Philippe (ou son représentant, Monsieur GRANADOS Thierry) vous répondra par écrit dans les meilleurs délais.

Si votre réclamation relève des attributions de la CRUQ, le Directeur vous l'indiquera dans son courrier et vous proposera de saisir cette Commission en vous indiquant la démarche à suivre. Il peut également décider de saisir lui-même la CRUQ.

Dans l'hypothèse où la CRUQ est saisie, une rencontre sera organisée entre le médiateur compétent de la CRUQ et vous-même.

*Le médiateur médical est compétent pour les plaintes et réclamations mettant exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.*

*Le médiateur non médical est compétent pour les plaintes et réclamations étrangères à ces questions. Si cela concerne les deux médiateurs, ils seront saisis tous les deux.*

Le médiateur adressera dans les 8 jours de votre rencontre un compte-rendu de votre entrevue au Directeur de l'établissement.

Ce dernier transmettra ensuite, sans délai, ce compte-rendu aux membres de la CRUQ et à vous-même.

La CRUQ se réunira au vu de ce compte-rendu et pourra décider de vous rencontrer. Elle formulera des recommandations en vue d'apporter une solution au litige et émettra un avis sur les suites à donner à votre dossier.

Cet avis sera ensuite transmis au Directeur qui vous transmettra sa réponse.