



ORIENTER, ASSISTER, INFORMER sur les droits des patients

COMPOSITION

Le Président : le Directeur, *Didier Nonque* ou son représentant, *Rose-Marie Bonfante*, Directeur Adjoint DSIO - Qualité - Communication

Le médiateur-médecin : le docteur *Xavier Ficheroulle*, chef du service de Pneumologie
Son suppléant : le docteur *Clémentine Foucart*, service de Médecine Gériatrique

Le médiateur non médecin : *Christian Collet*, Cadre Supérieur de Santé
Son suppléant : *Sylvie Vangheesdaele*, Ingénieur Gestion des Risques

Les représentants des usagers : les 2 représentants des usagers du Conseil de Surveillance
Association Conférence du Logement et du Cadre de Vie (CLCV) - www.clcv.org
Association Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) - www.udaf59.com

Le Président de la CME : le docteur *Michel Chenaud*, chef du service de Pédiatrie
Le Vice-Président : le docteur *Bruno Mesnard*, chef du service de Gastro-Entérologie

Le représentant de la Commission de Soins : le cadre de santé du service de Maladies Infectieuses
Son suppléant : le cadre de santé du service de Pédiatrie

Le représentant du personnel : un représentant du syndicat CGT
Son suppléant : un représentant du syndicat UNSA

Le représentant du Conseil de Surveillance : *Jean-Claude Schouteten*, Vice-Président du Conseil de Surveillance, Adjoint au Maire de Tourcoing

RÔLE

Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leur démarche afin qu'ils puissent exprimer leurs griefs.
Elle examine les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, informe sur les voies de conciliation et de recours.
Elle est consultée et formule des avis et propositions sur la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
Elle rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport présenté au Conseil de Surveillance qui délibère sur les mesures à adopter pour améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

FONCTIONNEMENT

Elle se réunit une fois par trimestre, et dès que nécessaire pour procéder à l'examen des réclamations qui lui sont transmises.
Elle peut rencontrer l'auteur d'une réclamation.
Elle peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour.

CE QUE LA CRUQPEC N'EST PAS...

...Une instance de pré-contentieux, ni une instance transactionnelle. Lors d'une demande d'indemnisation, la commission n'est plus compétente.

...S'agissant d'une instance consultative, le directeur conserve ses prérogatives dans la gestion des réclamations et les réponses faites.



Grâce à la CRUQPEC, les patients disposent d'une véritable force de proposition pour l'amélioration de la prise en charge.

MÉDIATEUR MÉDICAL

Le docteur *Xavier Ficheroulle*, chef du service de Pneumologie (ou son suppléant, le docteur *Clémentine Foucart*, service de Médecine Gériatrique).

Ses missions, en collaboration avec la CRUQPEC et le directeur de l'établissement, sont de :

- prendre contact avec le plaignant, qu'il s'agisse d'un patient ou de l'un de ses proches, et lui proposer généralement un rendez-vous,
- consulter le dossier médical avec l'accord du patient,
- compléter l'information, expliquer et essayer de résoudre les malentendus éventuels,
- informer, si besoin, sur les modalités de recours gracieux qui fer intervenir l'assurance de l'établissement,
- rendre compte au directeur qui dispose du pouvoir de décision, en lui adressant, ainsi qu'aux services concernés, ses recommandations,
- indiquer au plaignant les voies de recours judiciaires possibles, si les démarches amiables ont échoué.

CONTACTS

Courrier

Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier de Tourcoing
155, rue du Président Coty
BP 619
59208 Tourcoing cedex

Téléphone

Une permanence téléphonique est assurée, vous pouvez contacter le secrétariat au 03 20 69 42 40

Fax

03 20 69 42 63

Courriel

cruqpec@ch-tourcoing.fr

Pour le traitement de votre réclamation, veuillez préciser :

- nom & prénom,
- date de naissance,
- date de consultation et/ou d'hospitalisation, ainsi que le service concerné,
- qualité de la personne qui écrit (*nom, prénom, coordonnées complètes, lien de parenté*).

TEXTES DE RÉFÉRENCE

Art. L1112-80 du Code de la Santé Publique
Art. L1112-79 du Code de la Santé Publique
Art. L1112-97 du Code de la Santé Publique