

**LA COMMISSION DES USAGERS  
RECLAMATIONS DES USAGERS**

MAJ 11/2023

*Articles R1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé Publique*

La Commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

La Commission des Usagers du Centre Hospitalier Pierre Gallice de Langeac est composée comme suit :

<b>Fonction</b>	<b>Titulaire</b>	<b>Suppléant</b>
Représentant désigné par le représentant légal Président	Nadia BARRAU Directrice déléguée <a href="mailto:direction@hoplangeac.fr">direction@hoplangeac.fr</a>	Sophie RENOU Adjointe de direction <a href="mailto:srenou@hoplangeac.fr">srenou@hoplangeac.fr</a>
Médiateur représentant des personnels médicaux	Docteur Philippe SARROU Président de la CME	Docteur Florence DE RANCOURT
Médiateur représentant des personnels non médicaux	Christelle RIEU Assistante sociale	Béatrice MINGOT Psychologue
Représentant des usagers - 1	Françoise PEGON UFC QUE CHOISIR 29 Bd Docteur Chantemesse 43000 AIGUILHE Tél. : 04.71.02.29.45 <a href="mailto:ufc.quechoisir43@orange.fr">ufc.quechoisir43@orange.fr</a>	Christophe BLOT Association d'Information sur la Névralgie Pudendale et les douleurs pelvi-périnéales (AINP) <a href="mailto:Christophe.ainp@gmail.com">Christophe.ainp@gmail.com</a>
Représentant des usagers - 2	Lucy KENDRICK UDAF de la Haute-Loire 12, bd Philippe Jourde – CS 20139 43009 LE PUY EN VELAY CEDEX Tél. : 04 71 06 60 40/06 63 68 99 37 <a href="mailto:l.kendrick@udaf43.org">l.kendrick@udaf43.org</a>	Christine MARQUEZ Familles Rurales Fédération de Haute-Loire <a href="mailto:Christine.marquez479@orange.fr">Christine.marquez479@orange.fr</a>
Représentant de la commission des soins infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques	Emilie MONTEL Infirmière diplômée d'état	Annick AVIT Préparatrice en pharmacie
Responsable qualité	Barthélémy HABIMANA Qualiticien <a href="mailto:qualite@hoplangeac.fr">qualite@hoplangeac.fr</a>	Anne-Marie FORET VIALA Directrice des soins

Les représentants des usagers peuvent vous recevoir sur rendez-vous.

Conformément au Code de la Santé Publique :

**« Article R1112-91**

*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. »*

[Vous pouvez à tout moment sollicitez des explications ou exprimez des griefs concernant votre prise en charge auprès du personnel soignant et/ou médical. Si les explications ne vous satisfont pas, vous pouvez solliciter une rencontre avec la directrice ou lui adresser un courrier.](#)

**« Article R1112-92**

*L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis 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. »*

[Toutes les plaintes et réclamations transmises à la direction sont enregistrées. Une réponse est systématiquement adressée au plaignant \(soit au cours d'une rencontre, soit par écrit\).](#)

**« Article R1112-93**

*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, 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. »*

**« Article R1112-94**

*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.*