

INSTITUT SAINT PIERRE 34250 PALAVAS	RÈGLEMENT INTÉRIEUR	ORGANISATION
	COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (CRU)	Rgt-CRU-ORG-01-C Créé le : 14/10/2011 Page : 1 / 2

La CRU est une Instance consultative où le directeur de l'établissement conserve les prérogatives dans la gestion des réclamations et des réponses faites.

Elle se réunit trois fois par an et plus si nécessaire.

Ses missions :

- Veiller au respect des droits des usagers
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge
- Faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils puissent exprimer leurs griefs et être informés des voies de recours

Ses droits :

- Elle est informée des plaintes, des réclamations et de la satisfaction
- Elle a accès aux données médicales avec l'accord des personnes concernées ou de leurs ayant droits
- Elle est consultée sur la politique de l'Établissement en matière d'accueil et de prise en charge

Ses obligations :

- Elle établit un **rapport annuel** au **Conseil d'Administration** de l'établissement et à l' **A.R.S.**
- Ses membres sont astreints au secret professionnel

Sa composition :

Président :

M.J.M. MERY, Directeur de l'Institut Saint Pierre et représentant du Conseil d'Administration

Présidente de la Commission Médicale d'Établissement (CME)

Mme le Dr THOMASO et Mme le Dr BOYER (suppléante)

Médiateurs médecins :

Mme le Dr F. ARTIERES et Mme le Dr M. THOMASO (suppléante)

INSTITUT SAINT PIERRE 34250 PALAVAS	RÈGLEMENT INTÉRIEUR	ORGANISATION
	COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (CRU)	Rgt-CRU-ORG-01-C Créé le : 14/10/2011 Page : 2 / 2

Médiateurs non médecins :

Mme V. VALANTIN et Mme M.C. VALAT (suppléante)

Attachée de Direction (qualité et gestion des risques) :

Mme Karine VALENTIN

Représentantes du Service de Soins :

Mme A.M. VIZCARRO et Mme M. ALBY (suppléante)

Représentants des usagers :

Mr P. VAN-GINNEKEN, Mme M. BONESTEVE et Mr J. ZIRAH

Comment saisir la CRU ?

- **Par courrier** : à l'attention du directeur de l'institut avec l'objet de la plainte et lien de parenté avec le patient

Attention : pour un traitement optimal de votre réclamation, veuillez préciser :

- Identité et qualité de la personne qui écrit
- Nom, prénom et date de naissance du patient concerné
- Service concerné et date de la consultation ou de l'hospitalisation

Extrait du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 :

« 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 »