

En application de l'article L1112-3 du Code de la santé publique et du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005, il est instauré au sein de l'**Hôpital Privé d'Antony**, une Commission des Usagers (CDU).

Cette commission a pour objet de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de leur prise en charge. Dans le cadre de ses missions, la commission examine dans les conditions prévues à l'article R 1112-94, **les plaintes et réclamations qui ne présentent pas les caractères d'un recours gracieux ou juridictionnel** et veille à ce que toute personne ne soit informé sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

**COMPOSITION DE LA CDU AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT :**

<b><u>NOM / Prénom</u></b>	<b><u>Fonctions au sein de la CDU</u></b>
Monsieur Jérôme THOMAS	Directeur Délégué Président de la CDU
Madame Helena BURLLOT Madame Françoise CADDoux	Responsable Assurance Qualité et Gestion des Risques Chargée de Mission – Relation avec les Usagers
Docteur Martine SANSONETTI Docteur Caroline LUSTMAN	Médiateur Médecin Titulaire Médiateurs Suppléants
Monsieur Sabine BELORGEY Madame Charles REGNIER	Médiateur non médecin Titulaire Médiateur non médecin Suppléant
Madame Michèle LALOUETTE	Représentants des Usagers AGEFA (Association Générale des Familles d'Antony) - Membre titulaire
Madame Pascale CAPRON	Représentants des Usagers AGEFA (Association Générale des Familles d'Antony) - Membre Suppléant
Madame Eliane PUECH	Représentant des Usagers : AVIAM (Association d'Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux) - Membre titulaire
Madame Irène MOULIN	Représentant des Usagers (France Alzheimer) - Membre suppléant
Madame Carole MOGLIA-TIRCOT	Directrice de l'Imagerie
Madame Marie-Anne BEL	Infirmière référente douleur

### Demande de dossier médical

En application de l'Article L1111-7 de Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 « toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé ».

Pour obtenir la communication de votre dossier médical, adressez votre demande écrite par mail à l'adresse suivante : [hpantony.cdu@ramsaygds.fr](mailto:hpantony.cdu@ramsaygds.fr) avec une copie de votre carte d'identité. Si vous souhaitez le dossier d'un patient décédé joindre également un justificatif d'ayant-droit (livret de famille) ainsi que le motif de cette demande.

Vous pouvez également télécharger des formulaires de demande de dossier médical sur le site internet de l'Hôpital (<http://www.generale-de-sante.fr/hopital-prive-d-antony>).

### Examen des plaintes et réclamations Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005

Toute plainte ou réclamation est à adresser à la Direction de l'Hôpital Privé d'Antony qui y répondra dans les meilleurs délais ; elle pourra procéder à la saisine d'un médiateur.

**Art. R. 1112-91 CSP** - « 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 CSP** – « 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 CSP** – « 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 ».

**Art. R. 1112-94 CSP** – « 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 ».