

Composition de la CRUPQPC

Présidence de l'instance par :

Alain SALIERNO—Directeur

Médiateur médical

Titulaire : Docteur Philippe EISCHEN

Suppléante : Docteur Nadia AIMEUR

Médiateur non médical

Titulaire : Monsieur Carl COSPOLITE (Cadre USLD)

Suppléante : Madame Natacha DARCHY (Psychologue)

Représentants des usagers

Vous trouverez entre parenthèse l'association des représentants

Titulaire : Madame Evelyne LAUER (UDAF)

Suppléante : *Non désigné*

Titulaire : Madame Mireille TRAMBLAY (UDAF)

Suppléante : *Non désigné*

Représentants du Conseil de Surveillance

Titulaire : Madame Catherine BEREGOVOY COTTINEAU

Suppléante : Madame Françoise BERTRAND

Représentants de la Commission des soins paramédicaux

Titulaire : Madame Claude NAPOLEONI

Suppléante : *Non désigné*



Fondation Roguet

58 rue Georges Boisseau

92110 Clichy

Standard : 01.41.40.46.00

Fondation ROGUET



Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge



Les plaintes et les réclamations



Tout usager (patients, familles et proches) est à même de pouvoir exprimer une plainte ou une réclamation auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications ne le satisfont pas, il peut soit adresser lui-même sa plainte écrite au représentant légal soit la faire consigner par écrit. Une réponse du directeur lui sera alors retournée pour donner des explications sur l'incident portant à réclamation.

Ensuite, s'il le souhaite, il pourra demander à rencontrer le médiateur concerné par la réclamation et/ou le cadre du service.

La CRUQPC pourra être saisie pour avis sur le traitement

Rôle de la Commission : CRUQPC

La CRUQPC veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

A cet effet, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à la Fondation Roguet par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par les responsables de l'établissement sont tenues à la disposition des membres de la commission.

La commission examine celles de ces plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

La commission 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.

Le médiateur médical est compétent pour connaître des plaintes et réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical des services.

Le médiateur non médical est compétent pour connaître des réclamations étrangères aux questions médicales.

Les deux médiateurs peuvent être simultanément saisis si une plainte ou une réclamation les intéressent

Qui contacter ?

Pour tout problème relevant des missions de la CRUQPC, vous pouvez vous adresser à un des membres de cette commission en contactant le secrétariat de direction :

N° direct :
01.41.40.46.01



Standard :
01.41.40.46.00