**AUTORISATION D’ACCES AUX DONNEES MEDICALES DU PATIENT POUR LE MEDIATEUR MEDICAL ET NON MEDICAL ET LES MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS**

*(Articles R. 1112-79 à R1112-94 du Code de Santé Publique)*

Afin de pouvoir répondre à votre réclamation, merci de nous retourner ce document dûment rempli, accompagné des justificatifs demandés.

J’autorise :

Les médiateurs médicaux et non médicaux, membres de la Commission Des Usagers (CDU), à accéder aux données du dossier du patient, dans le strict cadre de gestion de la réclamation portée auprès du service qualité, par délégation du directeur général de l’établissement.

J’autorise :

Les membres titulaires et suppléants de la CDU à accéder au compte rendu des médiateurs médicaux dans le strict cadre de gestion de la plainte ou réclamation portée auprès du service qualité.

La liste nominative des membres de la CDU est consultable sur le site [www.ch-aix.fr](http://www.ch-aix.fr) et affichée dans les lieux d’accueil

|  |
| --- |
| Fait à : Le :  Signature du réclamant : |

REA/QUA/FO/003, v.2, janvier 2021 4/4

**FORMULAIRE D’ENREGISTREMENT**

**D’UNE RECLAMATION D’UN USAGER**

*(Articles R. 1112-79 à R1112-94 du Code de Santé Publique)*

Si vous n’êtes pas satisfait de votre séjour et de vos soins, nous vous invitons à vous adresser directement aux responsables du service concerné (médecin, cadre de santé) afin que tout soit mis en œuvre pour répondre au mieux à votre demande.

Si toutefois, vous souhaitez déposer une réclamation écrite, vous pouvez l’adresser au service qualité par mail ([reclamation-usager@ch-aix.fr](javascript:top.openWin('%2FWorldClient.dll%3FSession%3DDKZX10V4H1LUK%26View%3DCompose%26New%3DYes%26To%3Dreclamation-usager%2540ch-aix.fr','Compose',800,600,'yes');) ) ou par voie postale (adresse ci-dessus) sur papier libre ou via le formulaire ci-après. Par délégation du directeur général de l’établissement, le service qualité se chargera d’instruire votre réclamation et vous tiendra informé.

Selon la situation, il pourra vous être proposé une rencontre avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la Commission Des Usagers (CDU).

Dans le respect du Code de la Santé Publique, votre réclamation sera présentée à la CDU qui a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés. Elle est amenée dans certains cas à émettre des recommandations visant à adopter des mesures pour améliorer les soins et le séjour des patients dans l’établissement.

Si vous le souhaitez, vous pouvez solliciter directement la CDU et contacter un des représentants des usagers, membre de la CDU

La liste des membres de la CDU est affichée dans les lieux d’accueil, les services et est consultable sur le site internet de l’établissement [www.ch-aix.fr](http://www.ch-aix.fr).

REA/QUA/FO/003, v.2, janvier 2021 1/4

1. **IDENTITE DU PATIENT :**

Nom usuel : Nom de naissance :

Prénom : Date de naissance :

Téléphone : Adresse mail :

Adresse postale :

Période(s) d’hospitalisation/consultation :

Service(s) d’hospitalisation/consultation :

* Activité Publique
* Activité Privée

Seules les réclamations concernant l’activité publique pourront être instruites. Pour l’activité privée, nous vous invitons à contacter le secrétariat concerné.

1. **IDENTITE DU RECLAMANT S’IL N’EST PAS LE PATIENT :**

Nom usuel : Nom de naissance :

Prénom : Date de naissance :

Téléphone : Adresse mail :

Adresse postale :

**Objet de la réclamation :**

REA/QUA/FO/003, v.2, janvier 2021 2/4

**PIÈCES À JOINDRE EN FONCTION DE LA QUALITÉ DU RECLAMANT :**

* Patient : copie de votre pièce d’identité recto verso en cours de validité (CNI ou passeport)
* Représentant légal (enfant mineur) : copies de votre pièce d’identité et d’un justificatif de l’exercice de l’autorité parentale (livret de famille, décision de justice…)
* Tuteur : copies de votre pièce d’identité et de l’ordonnance du juge des tutelles
* Mandataire : Joindre l’original de la procuration et la copie d’une pièce d’identité du mandataire et du mandant.
* Majeur sous mesure de protection juridique : copies de la pièce d’identité du majeur et du tuteur et de l’ordonnance du juge des tutelles
* Ayant droit (en cas de décès) : copies de votre pièce d’identité, du livret de famille, de l’acte de décès (si vous êtes conjoint ou descendant du patient) ainsi qu’un certificat d’hérédité ou un acte de notoriété (dans les autres cas)
* Personne de confiance : copies de votre pièce d’identité, du formulaire de désignation de personne de confiance signé et procuration du patient

REA/QUA/FO/003, v.2, janvier 2021 3/4