

 <p>HÔPITAL SIMONE VEIL GROUPEMENT HOSPITALIER EAUBONNE-MONTMORENCY</p> <p>Commission des Usagers (CDU)</p>	<p>Hôpital Simone VEIL Groupement Hospitalier Eaubonne Montmorency</p> <p>Saisine du médiateur de la Commission des Usagers (Décret n°2016-726 du 01 Juin 2016 du Code de la Santé Publique)</p>	<p>Direction des Relations Extérieures, de la coordination et de la Communication</p>
--	--	--

Conformément à la Loi n°2016-41 du 26 Janvier 2016 portant sur la modernisation du système de santé, des articles L.1112-3 et L.1413-14 et du Décret n°2016-726 du 01 Juin 2016 du Code de la Santé Publique, le représentant légal de l'hôpital Simone VEIL ou le patient (ou son représentant légal) ou la famille/proche du patient saisit

Le médiateur médecin

Le médiateur non médecin

“La médiation est un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers impartial, indépendant, neutre, sans pouvoir décisionnel ou consultatif, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiateurs, favorise par des entretiens confidentiels l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause. “(Source : Agence de Santé d'Ile de France, Décembre 2012)

<u>PATIENT</u>	<u>REPRÉSENTANT LÉGAL ou FAMILLE/PROCHE</u>
Nom de naissance	Nom de naissance
Nom d'usage :	Nom d'usage :
Prénom :	Prénom :
Date de naissance :	Type de réclamant :
Tél :	Adresse :
Adresse électronique :	Tél :
-----@-----	Adresse électronique :
-----@-----	-----@-----

Réclamation du :

Hospitalisation du :

Motif :

Fait à Eaubonne,

Signature :

Médiateur saisi par le représentant légal de l'hôpital Simone VEIL

P/ Pascale HOANG

Directrice adjointe chargée des Relations Extérieures, de la Coordination et de la Communication

Présidente par délégation de la Commission des Usagers

Le nombre de participants à la médiation est à confirmer au préalable

La durée de la médiation est deux heures approximativement

Un compte rendu de la médiation sera transmis au patient/représentant légal par voie postale RAR en aval de l'entretien. Sa rédaction est sous la stricte autorité du médiateur

Le compte rendu de médiation ne sera pas versé au dossier médical du patient

Tous les types d'enregistrements sont proscrits lors de la médiation

Autorisation de consultation du dossier médical

(à remplir par le patient / représentant légal)

Conformément à l'article L 1112-3 du Code de la Santé Publique : « Les règles de fonctionnement des établissements de santé propres à faire assurer le respect des droits et obligations des patients hospitalisés sont définies par voie réglementaire. Dans chaque établissement de santé, une **commission des usagers a pour mission 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 la prise en charge**. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. Elle est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, elle fait des propositions en ce domaine et elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. **A cette fin, elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée** ou de ses ayants droit si elle est décédée. Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du code pénal. [...] »

Je soussigné(e),

Nom de naissance :

Nom d'usage :

Prénom :

Date de naissance :

Qualité : Patient Représentant légal

autorise, en vue d'une médiation dans le cadre de la Commission des Usagers

Le médiateur médecin

Docteur :

Le médiateur non médecin

M. ou Mme :

à consulter le dossier médical de,

Nom de naissance :

Nom d'usage :

Prénom :

Date de naissance :

Hospitalisation(s) du au

Fait à Eaubonne le,

Signature :

Pièces justificatives à fournir obligatoirement :

- Pour les patients : carte nationale d'identité
- Pour le représentant légal : carte nationale d'identité ET livret de famille OU acte de naissance avec filiation. Jugement de tutelle/curatelle
- **Dossier à transmettre par voie électronique ou postale à l'adresse suivante :**
- adresse électronique : mediateur.dggr@ch-simoneveil.fr
- adresse postale : Hôpital Simone Veil, Direction des Relations Extérieures, de la Coordination et de la Communication 14, rue de St-Prix 95600 EAUBONNE

Le nombre de participants à la médiation est à confirmer au préalable

La durée de la médiation est deux heures approximativement

Un compte rendu de la médiation sera transmis au patient/représentant légal par voie postale RAR en aval de l'entretien. Sa rédaction est sous la stricte autorité du médiateur

Le compte rendu de médiation ne sera pas versé au dossier médical du patient

Tous les types d'enregistrements sont proscrits lors de la médiation