

## Comment joindre un médiateur ?

Pour formuler votre réclamation, vous avez la possibilité de saisir un médiateur médical ou non médical qui, après vous avoir rencontré, rédigera un rapport qui sera transmis au Président de la CRUQPC, lequel vous tiendra informé des suites données à votre réclamation.

Si la plainte met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, c'est le médiateur médecin qui est compétent. Le médiateur non médecin est saisi pour les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Vous pouvez joindre un médiateur :

*Par courrier* adressé à :

Monsieur ou Madame le médiateur  
CHU-Hôpitaux de Rouen  
1 rue de Germont  
76031 ROUEN Cedex

*Par téléphone* au 02 32 88 03 67

**Pour en savoir plus : [www.chu-rouen.fr](http://www.chu-rouen.fr)**

*Rubriques Vous venez en hospitalisation,  
puis Les droits du patient  
et Les remerciements et réclamations*



**CHU**  
Hôpitaux de Rouen

1, rue de Germont - 76031 Rouen cedex  
Tél. : 02 32 88 89 90 - Fax : 02 32 88 87 86  
[www.chu-rouen.fr](http://www.chu-rouen.fr)



## S'informer sur ses droits

## Remerciements et Réclamations

Vous souhaitez exprimer  
des remerciements sur la qualité  
de votre prise en charge  
ou vous rencontrez des difficultés  
au cours de votre hospitalisation  
ou de votre venue au CHU.

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002  
relative aux droits des malades et à la  
qualité du système de santé.  
Décret n° 2005-213 du 2 mars  
2005



## **Vous souhaitez exprimer des remerciements sur la qualité de votre prise en charge ?**

Vous avez la possibilité de formuler vos remerciements sur l'annexe 1 jointe au livret d'accueil de la personne hospitalisée ou par courrier, soit au responsable du service dans lequel vous avez été hospitalisé, soit à la Direction de la Clientèle et du Droit des Patients.

### **CHU-Hôpitaux de Rouen**

1 rue de Germont  
76031 ROUEN Cedex



## **Vous rencontrez des difficultés ?**

Vous avez la possibilité de formuler votre insatisfaction, vos remarques, vos suggestions sur votre séjour ou votre venue à l'hôpital. Celles-ci permettront de résoudre les difficultés que vous rencontrez et d'améliorer la qualité de la prise en charge au sein de l'hôpital.

❖ **Si vous rencontrez des difficultés pendant votre séjour** : vous pouvez vous rapprocher directement des responsables du service (le cadre de santé ou le responsable de service) dans lequel vous êtes soigné.

❖ Vous avez également la possibilité d'exprimer votre mécontentement, témoigner, ou encore obtenir des explications en vous adressant à la **Direction de la Clientèle et du Droit des Patients** chargée de recueillir et d'instruire votre réclamation.

Une enquête sera alors effectuée auprès des responsables des services concernés et vous serez tenu informé des résultats.



## **Comment formuler votre réclamation ?**

Vous pouvez vous présenter, téléphoner ou écrire à la :

### **Direction de la Clientèle et du Droit des Patients**

CHU - Hôpitaux de Rouen  
1 rue de Germont  
Cour d'Honneur - Porte 5 - 2<sup>e</sup> étage  
76031 ROUEN Cedex  
02 32 88 03 67

De plus, lors de votre arrivée à l'hôpital, un livret d'accueil de la personne hospitalisée vous est remis dans lequel est annexée une fiche permettant d'exprimer vos remerciements, plaintes, réclamations, observations ou propositions. **N'hésitez pas à la remplir.**



## **La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)**

La CRUQPC veille au respect de vos droits au sein de l'hôpital et contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches. C'est pourquoi, l'ensemble des remerciements, des plaintes et des réclamations adressées à l'hôpital et les réponses apportées sont à la disposition la commission.

La CRUQPC est composée de :

- représentants du personnel médical et non médical,
- représentants des usagers,
- médiateurs médicaux et non médicaux.