



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

Elle est composée de :

- > deux médiateurs (un médiateur médical et un non-médical) et leurs suppléants, désignés par le directeur de l'établissement,
- > deux représentants des usagers et leurs suppléants.

Les représentants des usagers sont désignés par le Directeur de l'ARS parmi les personnes proposées par les associations du domaine de la qualité de la santé agréées pour la représentation des usagers.

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ) a pour missions :

- > de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches,
- > examiner les plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Pour cela, la commission peut rencontrer le plaignant si elle le juge utile. Au vu du dossier, elle formule des recommandations pour apporter une solution au litige ou pour que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut aussi émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier,
- > contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle travaille également sur l'élaboration des outils de recueil d'indicateurs de la satisfaction des usagers.

La commission rédige chaque année un rapport sur son activité et sur le respect des droits des usagers au sein de l'établissement.

[^ HAUT DE LA PAGE](#)