

Quelques membres de la CDU

■ Présidente

Julie VANRIET-MARGUERON, Directrice

■ Vice-Présidente

Agathe JARLAUD, Représentante des Usagers

■ Médiateurs médical et membres de la CME

Titulaire : Dr Corinne LAMBERT

Suppléant : Dr Marc BATICLE

■ Médiateur non médical

Titulaire : Martine POLGE

Suppléant : Christophe PERRINO

■ Représentants des Usagers

Gilbert BRUN

Agathe JARLAUD

Béatrice VALLET

■ Représentants des Services de soins

Nicole FAURE, directrice des S^{ces} de Soins Briançon

Valérie LEFEBVRE, directrice des S^{ces} de Soins Gap

Marianne ARDUIN, référent éthique

■ Référents administratifs

Anne-lise REISO, conseiller qualité

Christelle REVEL, admissions et accueil patients

■ Comment saisir les membres de la CDU ?

Vous pouvez saisir directement par écrit la CDU en adressant vos identités et griefs :

- par courriel :
cmra.cdu@ugecam-pacac.cnamts.fr
- par téléphone : 04 86 99 12 20
- par courrier à l'adresse suivante :
Commission des Usagers
Centre Médical Rhône-Azur
2, avenue Adrien Daurelle
05100 Briançon

■ Où obtenir des informations complémentaires ?

- **En vous adressant directement à la direction de l'établissement**
Martine Barge, assistante de direction
Tél. : 04 86 99 12 20
cmra.direction@ugecam-pacac.cnamts.fr
- **Sur le site internet de l'établissement**
www.ugecam-pacac.fr
rubrique « Centre Médical Rhône-Azur »
puis « les droits du patient »
- **Sur les sites internet officiels**
www.solidarites-sante.gouv.fr
www.has-sante.fr/

■ Vous informer sur vos droits



LA COMMISSION
DES USAGERS
Centre Médical Rhône-Azur

La loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé crée la Commission des Usagers couramment appelée « CDU ».

Cette commission 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 leurs prises en charge », en créant un lieu d'échange dédié entre patients et professionnels.

■ Ses missions générales

La Commission participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en matière d'accueil, de prise en charge, d'information et de droits des usagers.

Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité de l'établissement.

Elle se saisit de tout sujet portant sur la politique qualité et de sécurité, pour faire des propositions.

Elle est informée des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Elle recueille les observations des associations de bénévoles intervenant dans l'établissement.

Elle propose un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions.

Elle examine les plaintes et réclamations formulées par les usagers (hors recours gracieux ou juridictionnel) ainsi que les suites qui y ont été apportées.

Elle est vigilante à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

Elle est informée des demandes de dossier et des délais dans lesquels ils sont communiqués aux patients.

■ Sa composition

Cette commission est composée de deux médiateurs :

- une médiation médicale,
- une médiation non médicale,
- quatre représentants des usagers (titulaires et suppléants),
- le Directeur de l'établissement (Président),
- le Directeur des soins.

Le médiateur médical sera votre interlocuteur pour les réclamations se rapportant à un problème lié à l'organisation des soins, des services.

Le médiateur non médical sera votre interlocuteur pour toutes les autres plaintes : bruits, qualité des services, perte et vol d'objets...



■ Le circuit des réclamations

Tout usager d'un établissement de santé a la possibilité d'exprimer ses griefs auprès des responsables de l'établissement, d'entendre leurs explications et être informé des suites de ses demandes.

A cette fin, vous pouvez vous adresser :

- aux cadres de l'établissement,
- aux représentants des usagers, indépendants de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou d'insatisfaction, vous pouvez adresser une plainte écrite à la Direction de l'établissement et une copie à la CDU.

Par écrit, la Direction vous présente ses explications et vous avisera de la possibilité de saisir les médiateurs médical ou non médical.

Ceux-ci vous rencontrent, dans les huit jours qui suivent la réception de votre plainte, et adresse à la CDU un compte rendu, dont vous recevrez copie.

Au regard de ces éléments, la CDU peut :

- formuler des recommandations en vue d'apporter une solution à votre demande,
- vous informer des autres voies de recours,
- faire des propositions d'amélioration.

Dans un délai de huit jours suivant la réunion, la Direction de l'établissement vous apporte une réponse accompagnée de l'avis de la CDU.