

Quelques membres de la CDU

■ Président

MELIS Jean-Marc, Président
chm.direction@ugecam-pacac.cnamts.fr
04 92 95 30 23

■ Médiateur médical

BANAIGS Isabelle, médecin MPR
isabelle.banaigs@ugecam-pacac.cnamts.fr
04 92 95 30 19

■ Médiateur non médical

BARIDON Patricia, directrice des soins
patricia.baridon@ugecam-pacac.cnamts.fr
04 92 95 31 40

■ Représentants des Usagers

THOMAS Annie, boîte aux lettres n°18
à l'entrée de l'établissement

VERAN Dominique, dd.06@apf.asso.fr

M CERUTTI Michel

Mme DESENS Danièle

■ Comment saisir les membres de la CDU ?

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

- par téléphone : 04 92 95 30 23
- par courrier à l'adresse suivante :
Commission des Usagers
CHM
Voie Julia, BP 169
06223 Vallauris cedex

■ Où obtenir des informations complémentaires ?

■ La Direction d'établissement

Jean-Marc Mélis
Centre Hélio-Marin, Voie Julia, BP 169
06223 Vallauris cedex

■ Sur le site internet de l'établissement

www.ugecam-pacac.fr
rubrique « Centre Hélio-Marin »
puis « les droits du patient »

■ Sur le site internet du ministère de la santé

www.service-public.fr/particuliers/vos_droits
saisine commission des usagers

■ Vous informer sur vos droits



LA COMMISSION
DES USAGERS
Centre Hélio-Marin

■ Référence qualité : DQ DIR 019 V01

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.

■ 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 et le médiateur non médical seront vos interlocuteurs pour les réclamations se rapportant à un problème lié à l'organisation des soins, des services et à la logistique (qualité des services...)



■ 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.

Un registre est disponible au secrétariat de Direction.

En cas d'impossibilité ou d'insatisfaction, vous pouvez adresser une plainte écrite à la Direction de l'établissement et/ou renseigner le registre des plaintes et réclamations.

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

Le cas échéant, 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 une 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.