

La commission des Usagers



Qu'est ce que c'est?

C'est une commission qui veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leur démarches en cas de litige. (Le litige doit mettre en cause la **politique d'accueil** et de prise en charge des malades.)

Elle vous informe sur les voies de **recours** et de conciliation dont elle dispose.

Elle est également chargée de faire des **propositions** pour améliorer l'accueil et la prise en charge des **patients**.

Un représentant des usagers qu'est ce que c'est?

C'est un bénévole d'une association de santé agréée qui fait part de vos besoins et exerce votre droit de regard au sein de l'établissement.

Qui compose cette commission?

Le représentant légal de l'établissement (président): Mme Marielle PFEIFFER

Un médiateur médecin: Dr Olivier CUGNEY

Un médiateur non médecin: Mme Isabelle LALEVEE.

Les représentants des usagers:

- ♦ Mr Oswald CALEGARI (Association APF)
06.03.32.26.87
- ♦ Mr Michel DEMANGE (Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir)
06.30.08.15.28
- ♦ Mr Michel PIERRAT (union nationale des Associations Familiales)

Vous estimez être victime d'un litige:

- Vous pouvez adresser vos remarques au cadre de santé.
- Vous pouvez adresser directement une plainte ou réclamation écrite au directeur de l'établissement. Celui-ci y répond dans les meilleurs délais.
- Vous pouvez saisir la CDU et/ou un médiateur et/ou un représentant des usagers.

Qui peut saisir la CDU?

Le patient hospitalisé lui-même.

Un proche du patient hospitalisé ayant droit ou personne de confiance.



Comment se déroule une médiation?

Vous pouvez vous faire accompagner d'un représentants des usagers.

Le médiateur doit vous rencontrer dans les 8 jours suivant la saisine, cette rencontre doit avoir lieu avant votre sortie de l'hôpital.

Le médiateur peut si il le souhaite, rencontrer vos proches.

Les membres de la commissions peuvent également demander à vous rencontrer.

Le médiateur rédige un compte rendu au président de la CDU.

Au vu du compte rendu, la CDU se réunit et formule des recommandations afin d'apporter une solution au litige, informe le plaignant sur les **recours** possibles, ou émet un avis en faveur du **classement** du dossier.

Le directeur de l'établissement répond au plaignant en joignant l'avis de la CDU dans les 8 jours qui suivent la délibération de la commission.