

Quelques membres de la CDU

- **Président et médiateur non médecin**
BARIDON Patricia, directrice des soins
patricia.baridon@ugecam.assurance-maladie.fr
04 92 95 30 23
- **Vice-Président et médiateur médical**
Docteur BANAIKS Isabelle
isabelle.banaiks@ugecam.assurance-maladie.fr
04 92 95 30 23
- **Médiateur médical suppléant**
Docteur BALLET Cédric
04 92 95 30 23
- **Médiateur non médical suppléant**
MOYSOULIER Philippe, cadre de santé rééducation
04 92 95 30 23
- **Représentants des Usagers**
VERAN Dominique,
dd.06@apf.asso.fr
M CERUTTI Michel
cerutti.michel@str.fr
THOMAS Annie (*Suppléante*),
Boîte aux lettres n°18 située à l'entrée de l'établissement
BOUCHARLAT Eliane (*Suppléante*)
aftc6.cl.info@orange.fr

Comment saisir les membres de la CDU ?

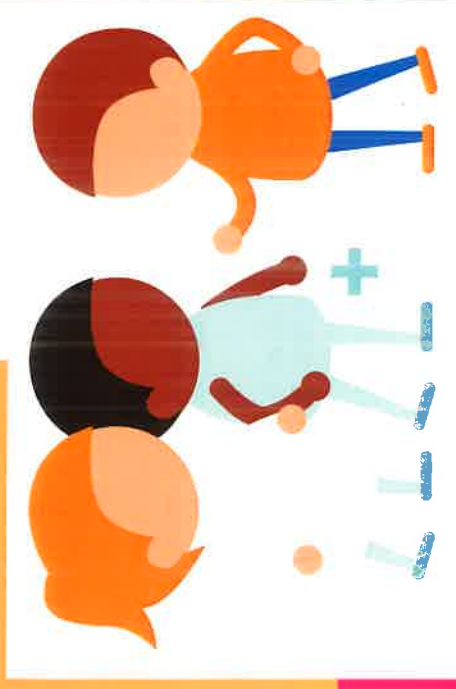
Vous pouvez saisir directement par écrit la CDU en adressant vos identifiés et griefs :

- 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 Méllis
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 V02

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 l'aire 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 à minima par :

- une médiation médicale (1 titulaire et 1 suppléant),
- une médiation non médicale (1 titulaire et 1 suppléant),
- quatre représentants des usagers (2 titulaires et 2 suppléants),
- le Directeur de l'établissement,

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.

