

Les membres de la CDU

■ Représentant légal de l'établissement

Monsieur Denis COMAS, Directeur de l'Établissement et élu Président de la Commission des Usagers.

■ Membres désignés par le Directeur de l'établissement

Madame Angélique CHARLES, cadre de santé et Vice-Présidente de la Commission des Usagers

Docteur Olivier BROCQUE, Pharmacien, Président de la CME et médiateur médical

Madame Emilie HERNANDEZ, Infirmière, médiateur non médical

Madame Déborah OLIVO, Aide-Soignante, Médiateur non médicale suppléante

■ Membres désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé en date du 7 février 2023

Madame Annie PEGOLOTTI, Titulaire, Association Jusqu'à la mort accompagner la vie (JALMAV)

Madame Valérie PARADISO, Titulaire, Union nationale des associations familiales (UNAF)

Madame Geneviève PRIMITERRA, Suppléante, JALMAV

Madame Mireille FISCHER, Suppléante, UFC Que choisir

■ Membres désignés avec voix consultative

Madame Anne Lise REISO, Conseillère Qualité

Madame Coralie FIORE, Infirmière Coordinatrice

Madame Marie Laure DIEVAL, Responsable d'unité admission secrétariat facturation

Madame Véronique BERTRAND, Aide-Soignante

■ Comment saisir les membres de la CDU ?

■ par courriel ou téléphone :
JALMALV jalmalv04@wanadoo.fr
Tél : 04 92 32 11 01

UNAF chusson@udaf04.fr
Tél : 04 92 30 57 10

UFC ufc04@wanadoo.fr
Tél : 04 92 72 19 01

■ par courrier :
Commission des Usagers
CSMR Le Cousson
Route de Nice - CS 80008
04995 Digne-les-Bains Cedex

■ Où obtenir des informations complémentaires ?

■ La Direction d'établissement

Route de Nice - CS 80008
04995 Digne-les-Bains Cedex
Tél : 0806 23 10 42

■ Sur le site internet de l'établissement

www.groupe-ugecam.fr/csmr-le-cousson
Onglet « Organisation de l'établissement »
puis « La Commission des Droits des Usagers »

■ Sur les sites internet officiels

www.sante.gouv.fr/archives/parcours-de-sante-vos-droits/les-usagers-et-leurs-representants/

■ Référence qualité : DQ DIR 020 V02 – janvier 2024

■ Vous informer sur vos droits



LA COMMISSION
DES USAGERS
Le Cousson

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 Cadre de santé.

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 le médiateur médical ou non médical.

Ceux-ci vous rencontrent, dans les huit jours qui suivent la réception de votre plainte, et adressent 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.