

Quelques membres de la CDU

Présidente

Madame Geneviève VENTURI

Fonction : représentante des usagers suppléante n°1 proposée

par la Ligue Nationale Contre le Cancer (LNCC)

Email : genevieveventuri@gmail.com

Téléphone : 06 36 84 54 68 / 04 90 87 63 56

Médiateur médical

Dr Yves DUCEP

Fonction : médecin médiateur titulaire

Email : yves.ducep@ugecam.assurance-maladie.fr

Téléphone : 04 88 84 70 14

Médiateur non médical

Madame Virginie DARBONVILLE,

Fonction : cadre de santé

Email : virginie.darbonville@ugecam.assurance-maladie.fr

Mesdames REQUIN et DOBRYCHINE

Fonction : infirmières

Email : myl.infirmierie@ugecam.assurance-maladie.fr

Représentants des usagers désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé en date du 05/01/2017

Madame Michèle TCHIBOUDJIAN

Téléphone : 06 09 91 93 16 / 04 90 87 63 56

Madame Joséphine BATAILLE

Téléphone : 04 90 83 23 68

Madame Danièle LUCCI

Téléphone : 06 36 84 24 10

Madame Geneviève VENTURI

Téléphone : 06 36 84 54 68 / 04 90 87 63 56

Représentant légal de l'établissement

Madame Hélène BERTIN

Membres désignés avec voix consultative

Madame Carina LIBORIO BARBOSA,

Fonction : Conseillère Qualité

Comment saisir les membres de la CDU ?

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

- par email :
myl.accueil@ugecam.assurance-maladie.fr
- par téléphone : 04 88 84 70 14
- par courrier :
Commission des Usagers
Direction du CSSR Le Mylord
30 rond-point de l'amitié
84200 Carpentras

Où obtenir des informations complémentaires ?

- En vous adressant directement à la direction de l'établissement**
Madame Hélène BERTIN
30 rond-point de l'amitié
84200 Carpentras
- Sur le site internet de l'établissement**
www.ugecam-pacac.fr,
rubrique «Établissement » puis « CSSR Le Mylord à Carpentras » rubrique « Qualité »
- Sur le site internet du ministère**
www.solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/

Vous informer sur vos droits



LA COMMISSION DES USAGERS CSSR Le Mylord

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 peut proposer 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 communication des dossiers et des délais dans lesquels ils sont transmis aux usagers.

Sa composition

Cette commission est composée de :

- une médiation médicale,
- une médiation non médicale,
- quatre représentants des usagers (titulaires et suppléants),
- le représentant légal de l'établissement,
- 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 rencontreront, dans les huit jours qui suivent la réception de votre plainte, et adresseront 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.

