

COMPOSITION DE LA CDU

DIRECTRICE GÉNÉRALE, PRÉSIDENTE

MARIE-ROSE WON FAH HIN

REPRÉSENTANT D'USAGER DÉSIGNÉ PAR L'ARS

M. HUBERT HERVE

REPRÉSENTANT DE LA CME

Dr **MICHEL FEN-CHONG**

MÉDIATEUR MÉDICAL

Dr **CHRISTIAN CHUET**

MÉDIATEUR MÉDICAL SUPPLÉANT

Dr **MICHEL FEN-CHONG**

MÉDIATEUR NON MÉDICAL

ANTONY BALAYN

MÉDIATEUR NON MÉDICAL SUPPLÉANT

AUDREY GIMMIG

REPRÉSENTANT DE LA CSSI

CLELIE ADAME

RESPONSABLE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS

Mme **SOUHILA HAMPLA**

La Commission des Usagers (CDU)

La commission des usagers (CDU) anciennement CRUQ veille au respect des droits des patients et facilite leur démarche. Elle participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données. Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Vous avez une plainte, une réclamation ou une suggestion à formuler ?

- Par écrit à l'attention de la directrice de l'Établissement
- Par téléphone directement à la personne en charge de la relation pendant les heures ouvrables au 06 92 09 39 49 ou envoyer un e-mail à relationspatients@aurar.fr
- En glissant vos plaintes et réclamations (datées et signées) dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet, dans tous les centres de l'Aurar. Cette boîte aux lettres est relevée par la responsable de la relation patients.
- **En vous rapprochant directement du représentant d'Usagers désignés par l'ARS :**
Mr Hubert HERVE : hubert.hervet@wanadoo.fr

Le Directeur peut, selon la nature et l'importance du litige, saisir de sa propre initiative ou vous indiquer comment saisir un Médiateur de la Commission des Usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. Une instruction interne de vos doléances sera alors conduite et une réponse vous sera apportée.

La commission Qualité de Vie :

Cette commission est composée d'une équipe pluridisciplinaire : médecin, infirmier, psychologue, diététicienne, secrétaire médicale... et de patient. Elle a pour objectif d'être un lieu d'échange avec vous, d'être force de propositions afin d'améliorer votre qualité de vie notamment la vie sociale. Elle a pour but également de préparer la CDU par la remontée d'informations telles que des dysfonctionnements ou des propositions d'amélioration. Cette commission se réunit 4 fois par an et est ouverte à tous les patients. Vous pouvez y participer, il vous suffit de contacter le responsable de la relation avec les usagers ou d'en informer la secrétaire médicale de votre centre.