



LA COMMISSION DES USAGERS AU CENTRE DE LA TOUR DE GASSIES

SES MISSIONS ?

- Veiller au respect des droits des usagers ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ;
- Contribuer à l'amélioration de la prise en charge des personnes accueillies ;
- Faciliter les démarches des patients et de leurs proches.

NOM/PRENOM	FONCTION	FONCTION AU SEIN DE LA COMMISSION	NOM/PRENOM	FONCTION	FONCTION AU SEIN DE LA COMMISSION
Michel LALEMANT Michel.lalemant@wanadoo.fr	Association APF France HANDICAP	Représentant des usagers Président de la CDU	Dr BAVAY-ROBERT	Médecin en gériatrie	Médiateur médical
Noële BOISGUERIN Noele.boisguerin0554@orange.fr	Association AFTC 33	Représentant des usagers	Dr ROLLAND	Médecin psychiatre	Médiateur médical suppléant
Hervé HERMENIER meumeunrv@aol.com	Association UDAF 33	Représentant des usagers	Gilles NEVALDO	Responsable administratif	Médiateur non médical
Sylvie LAFARGE	Gestionnaire des risques et de la qualité	Représentant de la direction Vice-présidente de la CDU	Fatima QUARTIER	Responsable économique et financier	Médiateur non médical suppléant

Les **Représentants des Usagers** sont des personnes bénévoles membres d'associations de patients, d'usagers, de consommateurs ou familiales. Ils sont désignés par l'Agence régionale de santé (ARS) pour siéger à la CDU. Ils peuvent vous accompagner dans vos démarches de réclamation, de médiation.

Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou réclamation ?

1. Vous pouvez dans un premier temps vous exprimer oralement votre mécontentement à un responsable du service qui vous prend en charge.
2. Si l'entretien avec le responsable du service ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez écrire à la direction de l'établissement ou rencontrer le responsable des relations aux usagers (05.56.16.30.90) et demander que votre plainte soit consignée par écrit.
3. Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez très rapidement une réponse. Il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur.
4. La direction peut aussi souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur, vous en serez informé.
5. Vous pouvez être accompagné lors de cette rencontre avec le médiateur, notamment par un représentant des usagers.
6. La commission des relations avec les usagers (CDU) se réunit pour examiner votre plainte : Le médiateur fait un compte rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la CDU.
7. Vous serez informé(e) par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation : le classement de votre plainte si l'entretien avec le médiateur vous a apporté satisfaction. Si ce n'est pas le cas, la CDU proposera des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquer les voies de recours dont vous disposez. Le directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

Comment entrer en contact avec la Commission Des Usagers ou un Représentant des Usagers ?

Le plaignant peut entrer en contact avec un représentant des usagers, dont les coordonnées sont données dans le tableau ci-dessus ou saisir la CDU à l'adresse suivante : gassies.ru.ug-aquitaine@ugecam.assurance-maladie.fr