

# 4 | LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission facilitera vos démarches et veillera à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites de vos demandes. Les médiateurs qui composent en partie cette commission traiteront les plaintes et réclamations. Vous serez informé sur les voies de recours.

Par ailleurs, la CDU doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclama-

tions, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Une inquiétude peut naître d'une information mal donnée ou mal interprétée. Tout le personnel médical, paramédical, administratif de l'établissement, répond à vos questions, chacun dans le domaine qui relève de sa compétence. S'il ne vous est pas donné entière satisfaction, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps à la Direction des Soins, ou de solliciter un entretien avec la Direction de l'établissement. Si cette démarche ne vous paraît pas satisfaisante, vous pouvez saisir la CDU.

## ► Composition de la Commission des Usagers (CDU)

Nom Prénom	Fonction
LEGEAYE Richard	Directeur
CARRERE Valérie	Présidente de la CRU
COELHO Christelle	Secrétaire de Direction
	Praticien, Médiateur médical
BERHONDE Rosa	Directrice des Soins Infirmiers
FERRANDIS Patrick	Responsable Assurance Qualité
CARTY Marie	Représentante des Usagers

### Toute plainte ou réclamation est à adresser à :

Christelle COELHO : 05 40 07 83 42 - Référente Ecoute de l'établissement.

Ce dernier y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur.

### Coordonnées pour contacter directement les représentants des usagers :

Nom Prénom Adresse	Email
Marie CARTY	FR-BEL-Usagers@ramsaysante.fr

## ► Communication de copie et d'envoi de votre dossier d'hospitalisation ou de documents médicaux

La consultation sur place et l'envoi postal d'une copie de votre dossier d'hospitalisation ou de documents médicaux est gratuite (dont frais de reproduction et envoi postal).

Merci d'adresser une demande écrite à la personne désignée ci-dessous.

**Nom de la personne désignée par le Directeur de l'établissement pour recevoir les demandes d'envoi de documents médicaux :** Christelle COELHO, secrétaire contentieux (christelle.coelho@ramsaysante.fr)