

USAGERS : VOS DROITS

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission est inscrite dans la Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé. Son fonctionnement est régi par le décret n°2016-726 du 1er juin 2016.

Vous êtes **patient / résident** ?

Vous pouvez saisir la Commission des usagers.

Elle est chargée de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches si vous souhaitez exprimer vos difficultés.

Elle contribue également à l'amélioration de votre accueil et de votre prise en charge.

Président :

Ingrid SCHNEIDER, Directrice du Centre Hospitalier

Médiateurs Médecins :

Docteur Lucile NOUVELLET - titulaire

Docteur Benoît DASSONVILLE - suppléant

Médiateurs non Médecins :

Philippe DUMAS - titulaire

Stéphanie VION - suppléante

Représentants des usagers nommés par l'ARS

(Agence régionale de santé) :

Michèle LABAUNE, AMHE - titulaire et Vice-Présidente

Joëlle VOISIN, UFC Que Choisir 71 - titulaire

Marie-Claude BERNIZET, Alzheimer 71 - suppléante

Représentants du Conseil de surveillance :

Docteur Bernard VEDRINE - titulaire

Gérard THIELLAND - suppléant

Représentants de la CSIRMT (Commission des soins

infirmiers, de rééducation et médico-techniques) :

Malorie LEBLANC - titulaire

Laurence VINCENT - suppléante

Représentants du CTE (Comité technique d'établissement) :

Marina PETIT - titulaire

Christelle BLANCHARD - suppléante

Votre avis sur la qualité de votre séjour est important, il permet de remédier à d'éventuels défauts de prise en charge, qui peuvent exister, malgré tous nos efforts.

Si vous souhaitez formuler des observations ou présenter une réclamation au sujet de votre séjour et/ou des soins qui vous ont été dispensés, vous disposez de plusieurs possibilités :

- ✓ en parler au cadre de santé du service ou au médecin ou au médecin coordonnateur pour le secteur EHPAD,
- ✓ le signaler dans le questionnaire de sortie (pour les services de médecine et de SSR),
- ✓ le signaler par écrit ou oralement à la Direction,
- ✓ en parler à l'un des médiateurs de la Commission des usagers (médecin si votre réclamation porte sur un aspect médical de votre prise en charge OU non médecin pour les autres aspects),
- ✓ en parler à l'un des représentants des usagers.

Toutes les réclamations, écrites ou orales, font l'objet d'une enquête avec les responsables concernés, et reçoivent une réponse. Elles sont toutes transmises à la Commission des usagers si les réclamations ne présentent pas de caractère juridictionnel.

Les réclamations pour indemnisation d'un préjudice que vous estimez lié à la prise en charge sont à présenter par écrit à la Direction, à la CCI = Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux OU l'ONIAM = Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux (CCI et ONIAM compétentes pour apprécier les suites des accidents médicaux, des affections iatrogènes et infections nosocomiales - voir site : www.oniam.fr) ou au Tribunal Administratif (compétent pour les litiges avec les services publics).

COMMENT CONTACTER LES MEMBRES ?

Les représentants des usagers :

AMHE : Espace Jean Zay - Maison des associations
4 rue Jules Ferry - 71100 Chalon sur Saône

Tel : 03.85.46.18.46

amhe@orange.fr

UFC Que Choisir 71 : 2 rue Jean Bouvet - 71000
Mâcon

Tel : 03.85.39.47.17

ufc.71.qc@wanadoo.fr

Alzheimer 71 : 68 bis rue de Lyon - 71000 Mâcon

Tel : 03.85.38.34.70

Les autres membres :

CDU - Centre Hospitalier Belnay

627, avenue Henri et Suzanne Vitrier
71700 Tournus

Tel : 03.85.27.47.67

s.direction@ch-tournus.fr

VOUS AVEZ D'AUTRES DROITS...

Le livret d'accueil, remis au début de votre séjour, pourra apporter des éléments de réponses à vos questions. Par ailleurs, n'hésitez pas à solliciter le cadre de santé de votre service.

... QUELS SONT-ILS ?

- ✓ la désignation de la personne de confiance,
- ✓ la rédaction de vos directives anticipées,
- ✓ l'accès à vos données de santé,
- ✓ l'information sur votre état de santé (droit de savoir et de ne pas savoir sauf particularités),
- ✓ la prise en compte de votre douleur,

Etc...