

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
Aline PETIT	Directeur Général
Jérémie HAFFNER	Président de la CDU et Chirurgien urologue
Dominique VANCO	Médecin Médical suppléant et Gastro-entérologue
Assistante de direction	Pilote de la CDU et assistante de direction
Fanny BEFFUMO	Responsable Qualité
Manon KAZUBEK	Responsable administratif et hôtelier
Xavier DELILLE	Médecin non médical Titulaire
Arnaud LECROIX	Médecin non médical suppléant et Directeur des soins
Yvette VENDEVILLE	Représentant des Usagers
Volande DUBAR	Représentant des Usagers
Henri LAFORCE	Représentant des Usagers Suppléant
Bernadette CHARLET	Représentant des Usagers Suppléant

Toute plainte ou réclamation est à adresser à :

Référente Ecoute de l'établissement - 03 27 71 15 01

Cette dernière y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisie du médiateur.

Coordonnées pour contacter directement les représentants des usagers :

Nom Prénom Adresse	Email	Téléphone	Horaires des permanences
	contactsaIntame@ramsaygds.fr	03 27 71 15 01	09h > 17h

► Frais de copie et d'envoi de documents médicaux

Nature du document demandé

Tarif

Pièces du dossier médical : consultation sur place du dossier GRATUIT / Copie remise en main propre 7,00 €

/ Copie envoyée en recommandé avec AR 20,00 €

Nom de la personne désignée par le Directeur de l'établissement pour recevoir les demandes d'envoi de documents médicaux : Assistante de direction - contactsaIntame@ramsaygds.fr - 03 27 71 15 01