

INFOS

- Loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé favorisant la participation active des représentants d'usagers dans le système de santé.
- Loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique.
- Décret du 2 mars modifié par le Décret n°2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.
- Décret du 31 mars 2005 relatif à l'agrément des associations de santé représentant les usagers dans les instances hospitalières.
- Loi du 21 juillet 2009 relative à l'hôpital, aux patients, à la santé et aux territoires.
- Décret du 31 mars 2010 portant sur la création des agences régionales de santé.
- Loi du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé.

Pour en savoir plus :

- <http://www.france-assos-sante.org> rubrique « région »
- www.sante.gouv.fr
- www.has-sante.fr
- www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr rubrique « usagers »

REPRÉSENTANTS DES USAGERS DU CH BUGEY SUD

- ⇒ Anne Marie BURTIN - Titulaire - Association France Alzheimer
- ⇒ Georges BERMOND - Titulaire - Association UFAL (Union des Familles Laïques)
- ⇒ Nicole GIGNON-MIANOWSKI - suppléante - Association UDAF (Union Départementale des Associations Familiales)
- ⇒ Chantal LAPERROUZE - suppléante - Association UDAF (Union Départementale des Associations Familiales)



LA COMMISSION DES USAGERS

Vous êtes usager d'un établissement public de santé.
Vous pouvez saisir la Commission des Usagers (CDU)



RÔLE DE LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des Usagers a plusieurs missions :

- Veiller au respect de vos droits,
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil et de votre prise en charge,
- Recueillir vos doléances, vos éloges et vos remarques,
- Vous informer sur vos droits et vous conseiller sur les démarches à entreprendre,
- Faire connaître aux professionnels de santé les problèmes des usagers.

La Commission des Usagers est régulièrement consultée sur la politique d'accueil et de prise en charge du centre hospitalier Bugey Sud.

Elle étudie régulièrement les réclamations ou les plaintes adressées au centre hospitalier et peut proposer leur résolution par le dialogue grâce à une médiation.

EN/PAPA/DRPA/01-01-V4-décembre/2022

QUI LA COMPOSE

La Commission des Usagers est composée :

- Du directeur du centre hospitalier ou son représentant, président de la Commission,
- D'un médiateur médical et d'un médiateur paramédical désignés par le directeur du centre hospitalier, ainsi que leurs suppléants,
- De deux représentants des usagers et de leur suppléants*
- Du responsable qualité, personne en charge des relations usagers (PCRU)

*Les représentants des usagers sont des bénévoles formés, membres d'associations agréées en matière de santé, et sont désignés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé. Ils respectent une éthique fondée sur le respect de la confidentialité et de la vie privée des usagers et l'obligation de discrétion.

QU'EST-CE QU'UNE MÉDIATION

Après instruction de votre réclamation ou à votre demande, la Commission des Usagers pourra vous proposer une médiation.

La médiation avec un médiateur médical et/ou paramédical ainsi qu'un représentant des usagers si vous le souhaitez, doit vous permettre :

- D'être écouté et accompagné dans la réflexion concernant votre prise en charge,
- D'établir ou de maintenir un lien de confiance entre le centre hospitalier Bugey Sud et vous.

A l'issue de la médiation, un rapport vous sera adressé, ainsi qu'à la Commission des Usagers.

Comment puis-je saisir la Commission des Usagers ?

Courrier : Direction Générale
Service Qualité / Relation des Usagers
Centre hospitalier Bugey Sud
700 avenue de Narvik 01300 BELLEY

Tél : 04 79 82 11 28 (secrétariat de Direction)

Mail : representantdesusagers@ch-bugeysud.fr
secretariat.direction@ch-bugeysud.fr

Vous pouvez rencontrer ou contacter les représentants des usagers lors de permanences chaque premier vendredi du mois, de 14h à 16h.

Bureau rez-de-chaussée de l'hôpital, face à l'accueil.

Tél : 04 79 82 15 05