

QUI LA COMPOSE ?

- **Représentants des usagers :**

Anne-Marie BURTIN, titulaire - Association France Alzheimer (présidente de la CDU)

Chantal LAPERROUZE, titulaire - Association UDAF (Union Départementale des Associations Familiales)

Nicole GIGNON-MIANOWSKI, suppléante - Association UDAF (Union Départementale des Associations Familiales)

- **Représentant légal de l'établissement :**

José PULIDO, directeur délégué (vice-président de la CDU)

- **Médiateurs :**

Dr Calogero FIORELLO, médiateur médical titulaire

Dr Olivier DEBAS, médiateur médical suppléant

Virginie GUERREE, médiateur non médical titulaire

Sandrine JOIN, responsable du service qualité et relation aux usagers (médiateur non médical suppléante)

- **Membres complémentaires :**

Dr Marie-Adeline GENESTE, représentante de la CME

Christine PARRA, représentante titulaire de la CSIRMT

Typhanie HEUREUX, sa suppléante

- **Membres invités permanents :**

Jérôme GACHET, directeur des soins

Marie MEALLANT, ingénieure qualité

Sandrine PETEX, assistante qualité et secrétaire de la CDU.



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

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

*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,
- de comprendre votre ressenti et de vous faire exprimer vos besoins.
- Les médiateurs sont des personnes neutres et impartiales vis-à-vis de la prise en charge. Les professionnels de santé concernés ne sont pas présents lors de la médiation.

A l'issue de la médiation, un compte-rendu d'entretien vous sera adressé, ainsi qu'à la Commission des Usagers qui se positionnera sur les actions éventuelles à mettre en place.

Vous pouvez rencontrer ou contacter les représentants des usagers lors de **permanences** chaque premier vendredi du mois, de 14h à 16h (voir panneaux d'affichage pour les dates).

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

Tél : 04 79 82 15 05

Mail : representantdesusagers@ch-bugeysud.fr

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 »

