

FICHE EXPLICATIVE CDU

Commission Des Usagers

Ses missions

- Assurer le respect de vos droits.
- Faciliter vos démarches concernant vos plaintes ou réclamations, vous informer sur les voies de recours et de conciliation.
- Contribuer à l'amélioration de votre accueil et prise en charge.

Comment les réclamations sont-elles traitées ?

1- Le directeur, à réception de la réclamation, répond dans les 8 jours et informe le patient de sa possibilité de saisir la CDU ou l'informe qu'il procède à cette saisine.

2- Si la CDU est saisie, la médiation a lieu entre le patient et les membres de la CDU.

3- La commission formule des recommandations pour apporter des solutions au litige ou informe le patient des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

Liste des membres

Président : **Christine Perret** - Représentante des usagers (Association AVIAM - Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux)

Membres :

- **Charlotte Hirsch** - Médecin - Médiateur médical
- **Séverine Cussac** - Médecin Chef - Médiateur médical suppléant
- **Muriel Gondry** - Médiateur non médical
- **Pascal Brugger** - Directeur
- **Allison Reina** - Responsable Qualité, PCRU
- **Chantal Trincal** - Représentante des usagers (Association INDECOSA-CGT)
- **Catherine Foulhy** - Représentant des usagers (Comité de la Ligue Nationale Contre le Cancer Puy-de-Dôme)
- **Bernard Jampy** - Représentant des usagers (Association UFC QUE CHOISIR)