

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Vous êtes usager d'un établissement public de santé.

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.



QUEL EST LE RÔLE DE LA COMMISSION DES USAGERS ?

La Commission des usagers a une double mission :

- veiller au respect de vos droits,
- contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil et de votre prise en charge.

Elle est, à ce titre, consultée régulièrement sur la politique d'accueil et de prise en charge du centre hospitalier Métropole Savoie.

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

QUI LA COMPOSE ?

La commission est composée :

- du directeur du centre hospitalier ou son représentant,
- d'un médiateur médical et d'un médiateur paramédical désignés par le directeur du centre hospitalier, ainsi que de leurs suppléants,
- de deux représentants des usagers et de leurs suppléants (membres bénévoles d'associations agréées en matière de santé) désignés par le directeur de l'Agence régionale de santé.

Elle peut également comporter d'autres membres choisis parmi les instances du centre hospitalier Métropole Savoie.



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 doit permettre :

- de vous écouter et vous accompagner dans la réflexion concernant votre prise en charge,
- d'établir ou de maintenir un lien de confiance entre le centre hospitalier Métropole Savoie et vous.

À l'issue de la médiation, un rapport vous sera adressé, ainsi qu'à la commission.

COMMENT PUIS-JE SAISIR LA COMMISSION DES USAGERS ?

La Commission des usagers est saisie lorsqu'une plainte ou une réclamation est adressée à la Direction du centre hospitalier Métropole Savoie.

Elle peut également être saisie directement à l'adresse postale :

Centre hospitalier
Direction des relations
avec les usagers
Commission des usagers
BP 31125
73011 Chambéry

ou par courriel :
relations.usagers@ch-metropole-savoie.fr



COORDONNÉES DES MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

DIRECTION

Mme Monique JOTHY

Directrice adjointe en charge des relations avec les usagers

Présidente de la CDU

☎ 04 79 96 51 90

dq.ru@ch-metropole-savoie.fr

Mme Sandrine BRETHIAUX

Personne en charge des relations avec les usagers (PCRU)

☎ 04 79 96 50 50 - Poste 81 81

sandrine.brethiaux@ch-metropole-savoie.fr

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

M. Joaquim SOARES LEAO

FRANCE REIN Savoie

Vice-président de la CDU

☎ 06 24 04 52 01

j.soares@mairie-chambery.fr

Mme Micheline CARCASSONNE

UFC Que Choisir

☎ 06 14 51 63 74

mcufc73@free.fr

Mme Annie BRUNET

Génération mouvement

☎ 06 84 99 49 99

brunet.an@aliceadsl.fr

Mme Marielle EDMOND

UDAPEI Savoie

☎ 06 24 72 08 87

ma.ed@wanadoo.fr

Mme Hélène BOUCHER

Représentant le conseil de surveillance

☎ 04 79 63 43 39

helene.boucher841@orange.fr

MÉDIATEURS MÉDICAUX

M. le D^r Olivier ROGEAUX

olivier.rogeaux@ch-metropole-savoie.fr

M. le D^r Matteo MIQUET

matteo.miquet@ch-metropole-savoie.fr

Mme le D^r Marie-Gabrielle HICTER

marie-gabrielle.hicter@ch-metropole-savoie.fr

Mme le D^r Florence VAN DE VELDE

florence.vandevelde@ch-metropole-savoie.fr

MÉDIATEURS NON MÉDICAUX

Mme Monique FRANCONY

☎ 04 79 96 50 81 - Poste 1810

monique.francony@ch-metropole-savoie.fr

Mme Fabienne MENJOZ

☎ 04 79 96 50 00- Poste 1219

fabienne.menjoz@ch-metropole-savoie.fr

Mme Michèle RIFFLART

☎ 04 79 88 67 15

michele.rifflart@ch-metropole-savoie.fr

