

COMMISSION DES USAGERS

Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé.

Décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016.

Si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour, adressez-vous au médecin qui vous a pris en charge ou au cadre de santé qui sont vos premiers interlocuteurs, ils tenteront de répondre à vos attentes.

En cas d'absence d'explication ou si les informations reçues ne vous satisfont pas, une Commission des usagers (CDU) a été mise en place. Vous pouvez vous adresser au responsable de l'information et du droit des usagers - Tél. : **03 27 94 70 85** ou par e-mail : brigitte.segard@ch-douai.fr

SON RÔLE :

La commission a pour mission de veiller au respect des droits des patients, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Si vous le souhaitez, vous pouvez être entendu par l'un des médiateurs. Un représentant des usagers, membre de la commission pourra vous accompagner. Ensemble, ils identifieront vos griefs et vous proposeront des solutions qui seront présentées à la CDU. Ils vous informeront si besoin sur les modalités de recours. Vous serez destinataire d'un compte-rendu de l'entretien de médiation et de l'avis de la CDU.

SA COMPOSITION :

Président : Nicole Macquet

Vice-Président : Géry Bussy

Représentants des usagers titulaires : Nicole Macquet (UFC Que choisir), Marie Pillet (UNAFAM)

Représentants des usagers suppléants : Bernadette Charlet (UFC Que choisir),

Brigitte Deregnaucourt (FNATH 59)

Médiateurs médicaux : Docteurs Michael David, Jean-Philippe Hammelin, Mihaela Matei, Olivier Prudhomme

Médiateur non médical : Fabienne Loison, cadre supérieur de santé

Médiateurs non médicaux suppléants : Francis Bovani, Céline Colombier, cadres de santé, Brigitte Segard

Responsable de l'information et du droit des usagers : Brigitte Segard

Directeur de la qualité et de la gestion des risques : Odile Barré

Votre courrier de réclamation doit être adressé à :

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier de Douai
Route de Cambrai - BP 10740 - 59507 DOUAI Cedex