



DROITS du PATIENT

Examen des plaintes ou réclamations

Commission des Usagers

(MEDECINE/USLD)

En complément de cette information, vous trouverez une fiche détaillée sur l'instruction des plaintes et réclamations et sur la Commission des Usagers dans le livret d'accueil remis à votre admission.

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'Établissement.

Si vous désirez **émettre des remarques ou faire des suggestions** concernant votre séjour ou celui d'un de vos proches, n'hésitez pas à **contacter le Cadre du Service**. Il mettra tout en œuvre pour vous apporter une réponse.

Des boîtes aux lettres sont également à la disposition des usagers :

- pour le service SLD Plan 2 : dans le hall du bâtiment 23 Rue Brunel
- pour le service de MEDECINE : dans le couloir des services, au 1er étage, Pôle Santé Louis Serre

Vous pouvez y **déposer vos observations** qui seront **transmises à la Direction et portées à la connaissance de la Commission des Usagers (CDU)**.

Des représentants des usagers siègent à cette Commission (composition ci-dessous) qui a pour rôle de formuler des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des malades et de leurs proches, à assurer le respect des droits des usagers et d'examiner les réclamations.

Déléguée par la Direction, **Sylvie THUILLIER**, chargée des relations avec les usagers est votre interlocutrice pour tout renseignement concernant la Commission Des Usagers (CDU)

Bureau : Bâtiment REPUBLIQUE, Place de la République, rez-de-chaussée

Téléphone : **04 67 87 71 01**

Composition de la CDU

Président :

Mr Antoine RUBIO

Vice-Président

Mr Bertrand VANNEUFVILLE - Directeur

Médiateur médecin :

Dr Salma ADHAM

Suppléant

Dr Elodie TEKAYA

Médiatrices non médicales :

Mme Sophie GREGOIRE – Psychologue

Mme Lina BAZZINE – Assistante Sociale

Représentants des Usagers :

Mr Antoine RUBIO – Titulaire - Association des Accidentés de la vie (FNATH) Tél : 06.63.33.08.26

Mr Gérard DESPESSE – Titulaire - Association France Alzheimer Tél : 06.13.63.35.46

Mr Daniel BRIAND – Suppléant - Association Française des malades opérés cardiovasculaires (AFDOC)

Membres : **Mme HOUGASSIAN**, Cadre de Médecine, **Mme LEGUIEL**, IDEC Usld et **Mme THUILLIER**, Responsable Assurance Qualité.

141 Place de la République – CS 10014 – 34403 LUNEL Cedex
Tel : 04 67 87 71 00 – Fax : 04 67 87 71 09 – Email : direction@hopital-lunel.fr