

4 | LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission facilitera vos démarches et veillera à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites de vos demandes. Les médiateurs qui composent en partie cette commission traiteront les plaintes et réclamations. Vous serez informé sur les voies de recours.

Par ailleurs, la CDU doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclama-

tions, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Une inquiétude peut naître d'une information mal donnée ou mal interprétée. Tout le personnel médical, paramédical, administratif de l'établissement, répond à vos questions, chacun dans le domaine qui relève de sa compétence. S'il ne vous est pas donné entière satisfaction, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps à la Direction des Soins, ou de solliciter un entretien avec la Direction de l'établissement. Si cette démarche ne vous paraît pas satisfaisante, vous pouvez saisir la CDU.

► Composition de la Commission des Usagers (CDU)

Nom Prénom	Fonction
Nicolas CHAMP	Directeur général, Président de la CDU
Dr Igor LACOMBAT	Médecin, Médiateur médical
Dr Lola PRAT	Médecin, Médiateur médical suppléant
Sandrine PRUNIER	Responsable Accueil et admissions, PCRU, Médiateur non médical
Adeline POULY	Directrice des ressources humaines, Médiateur non médical suppléant
Christiane LOOTENS	Représentante des Usagers (UNAFAM Essonne)
Marie-Paule MASSERON	Représentante des Usagers (Alliance du coeur)
Andrée CHEVALIER	Représentante des Usagers (Alliance du coeur)
Audrey MAILLARD	Attachée de Direction, Personne chargée des relations avec les usagers
Salim MAHLAL	Directeur des soins
Camille HECQUET	Responsable Qualité et Gestion des Risques
Emma REVEL	Assistante Qualité et Gestion des Risques

Toute plainte ou réclamation est à adresser à :

Nicolas CHAMP : 01 60 13 62 83 Directeur de l'établissement.

Ce dernier y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur.

Coordonnées pour contacter directement les représentants des usagers :

Nom Prénom Adresse	Email
Christiane LOOTENS Marie-Paule MASSERON	hpjc.usagers@ramsaygds.fr

► Communication de copie et d'envoi de votre dossier d'hospitalisation ou de documents médicaux

La consultation sur place et l'envoi postal d'une copie de votre dossier d'hospitalisation ou de documents médicaux est gratuite (dont frais de reproduction et envoi postal).

Merci d'adresser une demande écrite à la personne désignée ci-dessous.

Nom de la personne désignée par le Directeur de l'établissement pour recevoir les demandes d'envoi de documents médicaux : Audrey MAILLARD, (hpjc.contact@ramsaygds.fr 01 60 13 62 83)