

MISSIONS

Chaque établissement de santé dispose d'une C.D.U. qui représente les patients et leur famille, veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. (Art. L. 1112-3 du code de la santé publique) notamment :

- ❖ Elle examine les plaintes et réclamations (hors recours gracieux ou juridictionnel) et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.
- ❖ Elle est informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- ❖ La Commission contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
- ❖ Ses membres sont astreints au secret professionnel.

Vous pouvez exprimer oralement votre plainte ou réclamation auprès du médecin ou du cadre de santé du service.

En cas d'impossibilité ou si les réponses reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez vous adresser par écrit au Directeur :

- ❖ 1, chemin de Bouy CS 70555, 51022 CHALONS EN CHAMPAGNE cedex
- ❖ contact@epsm-marne.fr

Si vous êtes dans l'incapacité de rédiger votre réclamation, elle peut être consignée par écrit dans le service pour transmission au Directeur.

L'ensemble des plaintes et réclamations est adressé au Directeur. Selon leur nature, il pourra saisir le médiateur ou avisera le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur. Pour la rencontre avec le médiateur, l'auteur d'une réclamation peut se faire accompagner d'un représentant des usagers.

Vous pouvez contacter les représentants des usagers par mail : representantsdesusagers@epsm-marne.fr

Pour tout renseignement, vous pouvez joindre la Direction de la Qualité et de l'Expérience Patient au 03-26-70-38-76

COMPOSITION

Représentants des usagers	Mme Sophie MICHAUD	UNAF (<i>Union Nationale des Associations Familiales</i>)
	Mme Christine CAQUEREAU	UNAF
Directeur de l'établissement ou son représentant	M. Frédéric-Alexandre CAZORLA-SEIGNOL – Vice-Président	Directeur
	M. Simon LARANGE	Directeur de la Qualité et de l'Expérience Patient
Médiateurs médecin	M. le Dr Anis DAMMAK	Praticien Hospitalier, Chef de Pôle
	Mme le Dr Maria-Térésa ALGAR DEL RIO	Praticien Hospitalier
Médiateurs non médecin	Madame Florence CARLIER	Cadre supérieur de santé - DSIRMT
	Madame Isabelle CREVET	Préparatrice en pharmacie - Pôle Pharmacie à Usage Intérieur