

# Relations avec les usagers

**Votre avis est important pour que les équipes progressent  
et vous soignent mieux demain**

## COMMENT FORMULER UNE RECLAMATION OU VOTRE SATISFACTION ?

- 1) **Exprimez-vous ORALEMENT** auprès des responsables du service qui vous ont pris en charge (médecins, chef de service ou cadres de santé).
- 2) **Exprimez-vous PAR ECRIT**, en mentionnant vos coordonnées.

### Au choix

Adressez directement votre courrier au Service Qualité du CHIAP :  
- Par courrier : Avenue des Tamaris 13616 Aix-en-Provence  
- Ou par mail : [remerciements@ch-aix.fr](mailto:remerciements@ch-aix.fr) ou [reclamation-usager@ch-aix.fr](mailto:reclamation-usager@ch-aix.fr)

Demandez au cadre de santé du service de consigner votre réclamation ou expression de votre satisfaction. Le Directeur de l'établissement en sera informé. Une copie vous en sera délivrée si vous le souhaitez.

Ecrivez directement aux Représentants des Usagers qui siègent à la Commission des Usagers (*courriels en page 3*).

## COMMENT SERA TRAITÉ VOTRE AVIS ?

Notre établissement a mis en place une **COMMISSION DES USAGERS** (CDU), ce conformément au décret n° 2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016.

### Procédure

Une analyse interne indépendante sera effectuée.

Toute réclamation fera systématiquement l'objet d'une réponse écrite dans les meilleurs délais.

Un rendez-vous de médiation peut également être organisé à votre demande ou sur proposition de la CDU.

Pour toute information complémentaire, veuillez contacter le secrétariat de la CDU  
au **04 42 33 99 26**.

### **La Commission des Usagers a pour mission de :**

- > Veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients.
- > Faciliter les démarches en cas de réclamation ne faisant pas l'objet d'une demande d'indemnisation ou d'une requête déposée auprès d'une juridiction.

A réception de la réclamation, le Service Qualité, par délégation du Directeur, représentant légal de l'établissement, peut :

1) soit **vous répondre directement** en avisant le responsable du service concerné et en vous informant de la possibilité de saisir un médiateur, membre de la CDU :

- le médiateur médical pour les réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service ;
- le médiateur non médical en cas de réclamation étrangère à ces questions.

2) soit **saisir directement le médiateur** compétent dans le domaine.

Lorsque le médiateur est saisi, il vous reçoit dans les huit jours.

Vous pouvez vous faire accompagner d'un Représentant des Usagers.

Il adresse ensuite dans les huit jours un compte-rendu d'entretien au Président de la CDU qui le transmet sans délai aux différents membres de la Commission.

Au vu de ce compte-rendu et après, si elle le juge utile, vous avoir rencontré, la Commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez.

Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans les huit jours suivant la séance, le Président de la CDU vous répondra et joindra l'avis de la Commission.

## COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS :

Composition CDU	Titulaires	Suppléants
<b>Présidence</b>	<b>Mme Marie Laure LUMEDILUNA</b> Présidente Association des Diabétiques Aix-Pays de Provence Tél. 06 47 59 59 11 / afd.aix@gmail.com	<b>M. Marc CATANAS</b> Vice-président, Coordonnateur des Soins Tél. 04 42 33 51 75 / mcatanas@ch-aix.fr
<b>Représentant du Conseil de Surveillance</b>	<b>Mme Marie-Pierre SICARD-DESNUELLE</b> , Adjoint au maire d'Aix-en-Provence	
<b>Représentant légal de l'établissement</b>	<b>M. Nicolas ESTIENNE</b> , Directeur général du CHI Aix-Pertuis	
<b>Médiateurs médicaux</b>	<b>M. le Dr Pierre KIEGEL</b>	<b>M. le Dr Frédéric BOURGEOIS</b>
<b>Médiateurs non médicaux</b>	<b>Mme Sylvie VIARD-GILSON</b> Cadre supérieur de santé Pôles Cardiologie et Néphrologie	<b>M. Guillaume PERRIN</b> Responsable du Bureau des Entrées
<b>Représentants des Usagers</b>	<b>M. Jean-Maurice AIRAUDO</b> Président de l'UDAF Union Départementale des Associations Familiales Tél. 06 20 44 49 17 / jm.airaudo@udaf13.fr	<b>Mme Marie Laure LUMEDILUNA</b> Présidente l'Association des Diabétiques Aix-Pays de Provence Tél. 06 47 59 59 11 / afd.aix@gmail.com
	<b>Mme Sandra VALENSI</b> France Rein PACA Tél. 06 83 35 11 04 / pacacorse@francerein.org	<b>M. Jean-François PERRET</b> Ligue Nationale contre le Cancer Tél : 06 62 29 66 44 / liguecontrelecaner2@wanadoo.fr
<b>Président de la CME ou son représentant</b> (Commission Médicale d'établissement)	<b>M. le Dr Yves RIMET</b> Président de la CME	
<b>Membre désigné de la CME</b> (Commission Médicale d'établissement)	<b>M. le Dr Luc RODRIGUEZ</b> Praticien hospitalier, Réanimation	
<b>Représentants de la CSIRMT</b> (Commission des Soins Infirmiers, Rééducation et Médo-Technique)	<b>Mme le Dr Cécile CABANOT-SARRAU</b> Praticien hospitalier, Médecine Physique et de Réadaptation	
<b>Coordonnateur de la qualité et de la gestion des risques associés aux soins</b>	<b>M. Damien MONTOYA</b> Infirmier en Soins Généraux	<b>Mme Fabienne UETWILLER</b> Cadre supérieur de santé Pôles Laboratoire, Imagerie, Pharmacie
<b>A titre consultatif</b>	<b>M. le Dr Dominique COURCIER</b> Praticien hospitalier, Cardiologue, DIM, Chef de Service Qualité, Parcours Patient, Gestion des Risques, Coord.des Vigilances	
<b>Invités permanents</b>	<b>Mme Madeleine AMALFI</b> , Ingénieur Qualité	
	<b>Mme Audrey BAYARD</b> , Ingénieur Gestion des Risques <b>M. Philippe DELAUGEAS</b> , Conseiller juridique	
	<b>M. le Dr Houtin BAGHDADI</b> , Chef de pôle Anesthésie/Douleur, Président du Comité de Réflexion Ethique <b>Mme le Dr Joëlle VANNEYRE</b> , Chef de pôle des Urgences	

Pour toute information complémentaire,  
vous pouvez contacter le secrétariat  
de la Commission des Usagers par téléphone au

**04 42 33 99 26**

ou par mail :

**reclamation-usager@ch-aix.fr**

et

**remerciements@ch-aix.fr**

# Rejoignez la #teamCHIAP



@hopitalaixpertuis



CENTRE HOSPITALIER DU PAYS D'AIX  
CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL AIX-PERTUIS  
Avenue des Tamaris 13616 Aix-en-Provence cedex 1  
Tel 04 42 33 50 00 - Fax 04 42 33 51 20 - [www.ch-aix.fr](http://www.ch-aix.fr)

