

RELATIONS AVEC LES USAGERS

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

Comment formuler une RÉCLAMATION 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 ou 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 ci-après).

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^{er} 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** ou par mail à remerciements@ch-aix.fr ou reclamation-usager@ch-aix.fr.

Les missions de la COMMISSION DES USAGERS

Missions

- 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.

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