

## Document d'information patient

# Commission des Usagers (CDU)

Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, chaque établissement de santé met en place une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC). Devenue CDU (Commission des Usagers) depuis le décret du 1<sup>er</sup> juin 2016, certaines de ses missions ont évolué.

Voici une note d'information vous présentant ses modalités.

### Son rôle :

► Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

La commission 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 existants.

► Elle 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.

Pour remplir cette mission, la Commission procède à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Elle recense également les mesures adoptées au cours de l'année, évalue l'impact de leur mise en œuvre et formule des recommandations.

### Sa composition :

#### Membres de droit :

Mme Alice PERETTI	Président de la CDU, Responsable qualité et gestion des risques
Docteur Hélène GIAMPAOLI	Médiateur médecin titulaire – médecin généraliste
Docteur Laurent TINSI	Médiateur médecin suppléant – chirurgien
Mme France SUSINI	Médiateur non médecin titulaire – cadre de santé
Mme Cindy MATHUF	Médiateur non médecin suppléant – IDE
Mme Marie-Joséphine POLI	Représentante des usagers titulaire – Le Lien / France Assos Santé
Mme Elisabeth PETIT	Représentante des usagers suppléante - Ligue contre le cancer
Mme Marguerite COTI	Représentante des usagers titulaire - APF
Mme Nicole CHAINE	Représentante des usagers suppléante - APF

#### Membres avec voix consultative :

Mme Soad LAURENT	Directrice des Soins Infirmiers
------------------	---------------------------------

### Comment saisir la Commission ?

Les usagers ou leurs proches désirant exprimer un grief du fait de l'activité de l'établissement peuvent adresser leur courrier à :

**Monsieur le Directeur de la SA CLINIQUES D'AJACCIO**  
**12, avenue Napoléon III**  
**20 000 AJACCIO**

Une permanence téléphonique est assurée par le secrétariat de Direction pour recueillir les réclamations orales :

**Du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h30 à 16h30**  
**Tél : 04.95.29.29.30**

Dès réception de votre réclamation, qu'elle soit écrite ou orale, la direction en accuse réception et diligente une enquête.

Il sera fait un lien avec la Commission Des Usagers. Le cas échéant, vous pourrez être mis en relation avec un médiateur médical ou non médical, membre de la Commission.

Vous pouvez également prendre contact directement avec les représentants des usagers, membres de la Commission des Usagers, de la manière suivante :

#### FRANCE ASSOS SANTE

EMPIRE COWORK – pôle de Suartello  
2 route de Mezzavia  
20090 AJACCIO  
☎ 04.20.13.04.39  
[polimariejo@yahoo.fr](mailto:polimariejo@yahoo.fr)

#### APF Corse du sud

40 avenue Noël Franchini  
20090 AJACCIO  
☎ 04.95.20.75.33  
[coti.marquerite@neuf.fr](mailto:coti.marquerite@neuf.fr)  
[cateno211@orange.fr](mailto:cateno211@orange.fr)

#### LIGUE CONTRE LE CANCER

Résidence A Sposata Bâtiment D2  
Route du Stiletto  
20090 AJACCIO  
☎ 04.95.21.46.04  
[babetpetit@gmail.com](mailto:babetpetit@gmail.com)

Le personnel de l'accueil est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une Commission Des Usagers (CDU) veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.