

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
BELFIHADJ Adel	Directeur général
Docteur Xavier ROUX	Présidente de la CDU et Chirurgien Médiateur médical
Docteur Isabelle QUEVAL	Médecin, Médiateur médical
Mme BESSARD Emmanuelle	Médiateur non médical
Mme SKALECKI Thérèse	Représentant des usagers - UFC Que choisir
Mr CONDETTE David	Représentant des usagers - Association François Aupetit

Toute plainte ou réclamation est à adresser à :

Mr BELFIHADJ Adel, Directeur Général

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	Téléphone	Horaire des permanences
Mme SKALECKI Thérèse		03 21 60 22 13	09h > 17h
Mr CONDETTE David		03 21 60 22 13	09h > 17h

► Frais de copie et d'envoi de documents médicaux

Nature du document demandé	Tarif
Pièces du dossier médical remis en rendez-vous	7€
Frais de Port	20€

Nom de la personne désignée par le Directeur de l'établissement pour recevoir les demandes d'envoi de documents médicaux : Mme VITSE Marion : 03 21 60 22 13 - secrétaire contentieux - 2 rue Docteur Forgeois 62012 Arras