

## La cellule des relations

### avec les usagers

La Cellule des Relations avec les Usagers est l'acteur opérationnel de la Commission des Usagers. Elle est l'interlocuteur privilégié des usagers pour écouter, assister, orienter et répondre à toutes les questions que vous pouvez vous poser. Elle n'intervient que si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour.

En premier lieu, adressez-vous à votre médecin référent ou au cadre de santé du service qui essaiera de répondre à vos attentes dans les meilleurs délais.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) des solutions apportées, rapprochez-vous de la Cellule des Relations avec les Usagers qui vous aidera dans vos démarches.

Pour tout renseignement vous pouvez contacter Madame Charles, la Cellule des Relations avec les Usagers:

☎ 03 27 69 47 67

Du lundi au vendredi : 9h - 12 h | 13h - 16h

✉ [cdu@ch-maubeuge.fr](mailto:cdu@ch-maubeuge.fr)

Toute réclamation (hors contentieux) est inscrite par la Cellule des Relations avec les Usagers sur un registre spécial, dans le respect des règles du secret médical.

Conformément à la loi informatique et liberté de 1978, vous avez un droit d'accès et de rectification des informations nominatives vous concernant consignées dans ce registre.

## La Commission des Usagers

Le décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 fixe les missions, composition et modalités de fonctionnement des Commissions des Usagers des établissements de santé.

### Composition (membres délibératifs) :

M. LENNE, *Directeur Général*  
M. le Docteur BECKER, *Médecin médiateur titulaire*  
M<sup>me</sup> VIARDOT, *Médiateur non médecin titulaire*  
M<sup>me</sup> MEDJAHED, *Médiateur non médecin suppléant*  
M. DEROME, *Représentant des Usagers Titulaire*  
M<sup>me</sup>. MARIE *Représentant des Usagers Titulaire*  
M<sup>me</sup>. BERIOU *Représentant des Usagers Suppléant*  
M<sup>me</sup> BOUVENOT, *Représentant des Usagers Suppléant*  
M. le Docteur DRIS, *Président de la CME*  
M. le Docteur HUBERT, *Vice-Président de la CME (Suppléant du Président de CME)*  
M. le Docteur OUZEROUT, *Vice-Président de la CME (Suppléant du Président de CME)*  
M<sup>me</sup> BARSOU, *Représentant de la CSIRMT titulaire*  
M<sup>me</sup> DUHAMEL, *Représentant de la CSIRMT suppléant*

**Fonctionnement** : Elle se réunit sur convocation de son président au moins une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations qui lui sont transmises.

**Missions** : Elle veille au respect des droits des usagers et à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose. 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.

**Les Représentants des Usagers** : Désignés par l'ARS, ils peuvent également vous apporter leur aide. Pour les contacter :

#### TITULAIRES

 M. DEROME  
Association UDAF  
☎ 06.72.54.87.73

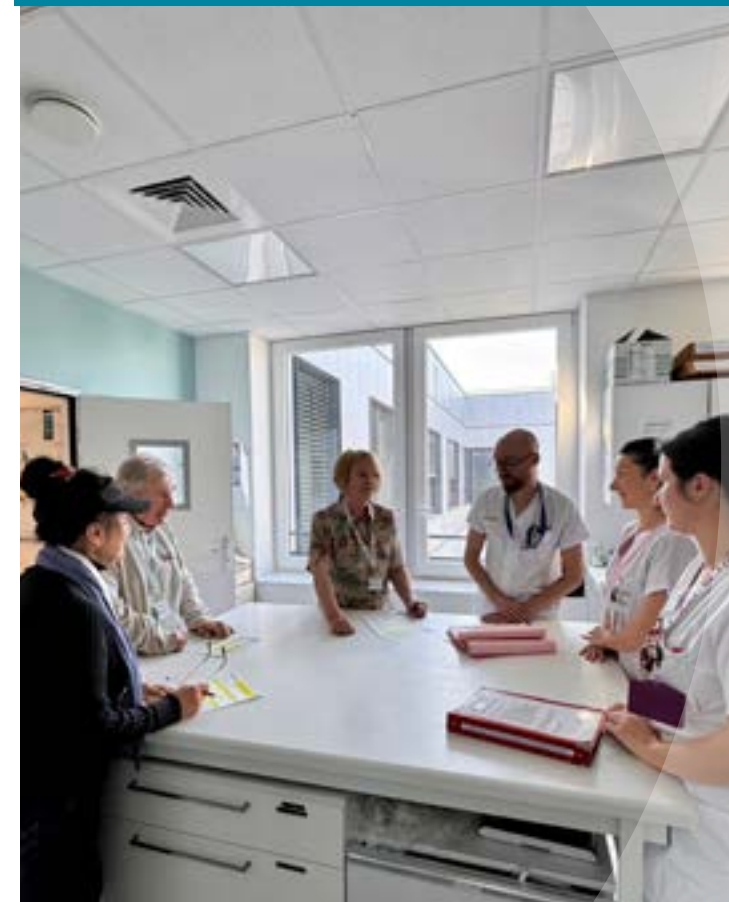
 M<sup>me</sup> MARIE  
Association FNAR  
☎ 06.77.30.13.43

#### SUPLÉANTS

 M<sup>me</sup> BERIOU  
Association UFC  
☎ 06.47.49.53.81

 M<sup>me</sup> BOUVENOT  
Association UDAF  
☎ 06.76.20.98.35

## LA COMMISSION DES USAGERS ET SA CELLULE



Des représentants et des professionnels à l'écoute des usagers et de leurs proches

# Vous rencontrez ou avez rencontré des difficultés avec l'un de nos services ?

## OPTION A

### Vous êtes hospitalisé(e)



Informez les responsables du service du motif de votre mécontentement afin que ces derniers apportent une solution rapide et efficace au problème évoqué.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse apportée et que vous souhaitez transformer votre grief en réclamation, rapprochez-vous de la Cellule des Relations avec les Usagers.

☎ 03 27 69 47 67

Du lundi au vendredi : 9h - 12 h | 13h - 16h

✉ [cdu@ch-maubeuge.fr](mailto:cdu@ch-maubeuge.fr)

## OPTION B

### Vous n'êtes plus dans l'établissement



Formulez votre réclamation par courrier en relatant les faits le plus précisément possible (faits, date d'hospitalisation, service, etc ...). Ce dernier est à transmettre à l'attention du Directeur du CHM ou du Directeur de la Patientèle.

📍 Rue Simone Veil - 59600 - Maubeuge

Le courrier sera alors enregistré dans le registre des réclamations.

## Informations pratiques

Dès réception de votre réclamation, le Directeur de la Patientèle :

- En accuse réception,
- Diligente une enquête,
- Vous apporte une réponse.

Il peut ensuite vous conseiller de saisir le **médiateur** ou vous informe qu'il a procédé lui-même à cette saisine

Dès qu'il est saisi, le **médiateur** vous propose une rencontre et en établit un compte-rendu qui vous est communiqué.



Il existe deux catégories de médiateurs :

**Le médiateur médecin**, compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

**Le médiateur non médecin**, compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Nb : Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.