

CENTRE HOSPITALIER 
LA PALMOSA - MENTON
Commission des Usagers (CDU)

Mission

La C.D.U. a pour mission l'assistance des usagers et de leurs proches et l'analyse de leurs réclamations. Elle veille au respect de leurs droits et facilite leurs démarches. Elle est chargée d'assister et d'orienter les usagers et leurs proches qui s'estiment victimes d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et les informe des voies de recours gracieux ou juridictionnels dont ils disposent.

Elle contribue, par ses avis et recommandations notamment dans le cadre de son rapport annuel d'activité, à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge.

Modalités de recours auprès de la Commission des usagers

Il vous sera proposé par la direction rendez-vous avec un Médiateur, médecin ou non médecin, de la Commission ainsi qu'avec éventuellement un représentant des usagers

Si votre réclamation met exclusivement en cause la prise en charge thérapeutique qui est la vôtre et/ou le fonctionnement médical du service où vous êtes hospitalisé(e), vous serez alors invité(e) à avoir un entretien avec un médecin médiateur. Vous devrez lui donner votre accord écrit l'autorisant à accéder aux informations médicales vous concernant.

Pour des réclamations d'une autre nature (doléances sur l'organisation et les prestations logistique du service,...), il vous sera proposé un rendez-vous avec un Médiateur non médecin.

Il est aussi possible qu'un entretien avec les deux Médiateurs, éventuellement en présence avec votre accord d'un représentant des usagers à la Commission, ou une personne de votre choix soit organisé selon le contenu ou l'objet de vos doléances

Le compte rendu du (des) Médiateur(s) est communiqué au Directeur et à l'ensemble des membres de la Commission des relations avec les usagers.

Vous serez tenu(e) informé(e) des suites qui seront données à votre réclamation.

LES ASSOCIATIONS D'USAGERS de la CDU

Deux associations d'usagers siègent au Conseil de surveillance de l'établissement ainsi qu'à la Commission des Usagers. L'association France ALZHEIMER et l'Association Départementale des Parents et Amis de Personnes Handicapées Mentales des Alpes-Maritimes.
