



INFORMATION PATIENT

COMMISSION DES USAGERS (C.D.U)



LOI DU 4 MARS 2002 - ART. L.1112-3 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE -
MODIFIÉ PAR LA LOI N° 2016-41 DU 26 JANVIER 2016

Vous avez des questions, des remarques, une réclamation à formuler sur les soins et l'accueil que vous avez reçus à l'Hôpital d'Enfants?

Tout patient, parent, ou tuteur, peut :

- En faire part au personnel, au cadre de santé, ou demander à rencontrer le médecin référent,
- Exprimer une plainte ou réclamation (par courrier, mail ou demande de rdv à la Direction),
- Contacter l'un des représentants des usagers siégeant à la Commission des Usagers.

Les missions de la C.D.U sont de :

- Veiller au respect du droit des usagers,
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches,
- Contribuer à l'amélioration de la prise en charge du patient,
- Faciliter leurs démarches au sein de l'hôpital.

Qui sont les représentants des usagers ?

- Issus d'une association agréée, les représentants des usagers sont indépendants de l'établissement et peuvent accompagner les usagers dans leur démarche de plainte ou réclamation.
- Les représentants peuvent vous accueillir lors de leurs permanences dans un local situé au niveau de l'accueil.

**Pour contacter la Direction
ou un membre de la C.D.U**

Hôpital d'Enfants
Commission des Usagers
CS 81010
97404 Saint Denis Cedex

Ou
Par mail :
secdirection.he@asfa.re

Composition nominative de la Commission des Usagers

- **Présidente**
Martine PREVOST - Représentante des usagers titulaire - AFM 06 92 33 11 93
- **Vice-Président**
Sylvain BATY, Directeur de l'Hôpital d'Enfants 0262 90 87 28
- **Représentant des usagers**
Eric LIONI - Titulaire - VLM 0692 42 67 35
Roger ANDRE - Suppléant - ARFAMPH 0693 93 48 47
Patrick VISTICOT - Suppléant—UFAL 0692 21 94 94
- **Médiateur médical**
Dr Marion LANG, Titulaire 0262 90 82 38
Dr Claire COLLEU Suppléante 0262 90 87 35
- **Médiateur non médical**
Laurence HUET-SOLA, Titulaire 0262 90 87 11
Sonia PAILLARD, Suppléante 0262 93 89 05