



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**
Laurent PREMONT - Directeur de l'Hôpital d'Enfants 0262 90 87 28
- **Représentant des usagers**
Eric LIONI - Titulaire - VLM 0692 42 67 35
Marie-France ABELARD- Suppléant—VMEH 0693 60 20 15
Guylaine CAILLERE - Suppléant—RIVE 0692 21 97 42
- **Médiateur médical**
Dr Marion LANG, Titulaire 0262 90 82 38
Dr Anne PERVILLE, Suppléante 0262 93 89 07
- **Médiateur non médical**
Frédéric BOISSEAU, Titulaire 0262 90 87 11
Véronique WAWRZYŃKOWSKI—Suppléante 0262 90 29 96