

Conformément à l'Article 183 de la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé et en application du Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016, il est instauré au sein de l'Hôpital Privé d'Ambérieu une Commission des Usagers (CDU).

NOM / Prénom	Fonction	En qualité de	Fonctions exercées au sein de la CDU	Contact
CALDERON Elodie	Directeur	Représentant de l'établissement	Responsable légal de l'établissement	direction@hopital-privé-amberieu.fr Tel : 04 71 38 95 05
PLANCHE Evelyne	Médecin	Titulaire	Médiateur médical	dr.planche@hopital-privé-amberieu.fr Tél : 04 74 38 59 87
GARBIT Christine	Médecin	Suppléant	Médiateur médical	christine.garbit@gmail.com Tél : 04 74 38 95 65
DAZIN Yolaine	Resp. Hospitalisation Complète	Titulaire	Médiateur non médical	yolaine.dazin@hopital-privé-amberieu.fr
PAGHENT Justine	Resp. Maternité	Suppléant	Médiateur non médical	justine.paghent@hopital-privé-amberieu.fr
PEZZINI Lucien	UDAF de l'Ain	Titulaire	Représentant des usagers	lucien.pezzini@wanadoo.fr
BLUM Michel	UFC Que Choisir	Titulaire	Représentant des usagers	michel.blum0934@orange.fr
PORT-LEVET Maryline	Directrice des parcours de soins	Membre consultatif	Directrice des soins	maryline.portlevet@hopital-privé-amberieu.fr Tel : 04 71 38 95 05
ORER Ludivine	Responsable qualité GDR	Membre consultatif	Responsable qualité et gestion des risques	ludivine.orer@hopital-privé-amberieu.fr Tel : 04 71 38 96 44

Examen des plaintes et réclamations

Art. R. 1112-91 CSP - « Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai ».

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant au responsable du service.

En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous conservez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à Mme CALDERON Elodie, en qualité de représentant légal de l'établissement. Vous pouvez également, à cette occasion, voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit aux fins d'être adressée au responsable d'établissement. Vous recevrez alors sans délai copie du document ainsi réalisé.

Art. R. 1112-92 CSP - « L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine ».

« Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis ».

La direction de l'établissement répondra à votre plainte ou réclamation dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur. Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur dans les suites de la plainte ou réclamation adressée par écrit à l'établissement. Vous pouvez saisir le médiateur médical dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

Vous pouvez en revanche saisir le médiateur non médecin si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions.

Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils peuvent simultanément être saisis.