



## L'EXPRESSION DES USAGERS

**Le CHU a besoin de comprendre vos attentes.**

Répondez au questionnaire «e-satis» anonyme transmis par courrier électronique.

Lors de votre entrée à l'Hôpital,  
**donnez votre adresse e-mail**



2 semaines après votre sortie, vous recevrez sur votre boîte mail un lien pour remplir le questionnaire en ligne

Dès l'activation du lien, vous disposez d'un délai de **10 semaines pour répondre** aux questions.

-----  
• Répondez au questionnaire de satisfaction accessible en scannant le QR code ci-dessous :



**Vous pouvez aussi témoigner aux professionnels de santé de votre satisfaction.**

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET MÉDIATEURS MÉDECINS ET NON MÉDECINS, MEMBRES DE LA CDU DU CHU :

### LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

#### TITULAIRES

Madame Valérie FERNEZ (France Rein)  
Madame Gabrielle FONTAINE (France Alzheimer)  
Madame Véronique MINATCHY (Le Lien)  
Monsieur Jean-Louis SEIGNEUR (AFD 974)

#### SUPPLÉANTS

Madame Barka CHELALI (France Rein)  
Monsieur Patrick KUVAN-GEE (VMEH)  
Monsieur Éric LIONI (Renaloo)  
Madame Marylène SINGABRAYEN-TAMPIGNY (Unafam)

### LES MÉDIATEURS MÉDECINS

#### TITULAIRES

Docteur Yasmina DJARDEM  
Docteur Abdelhafid EDMAR  
Docteur Thomas MASSEGUIN  
Docteur Nolwenn MINGUY  
Docteur Gwenola PRIGENT

#### SUPPLÉANTS

Docteur Antoine CUVELIER  
Docteur Ludovic HILT  
Docteur Meissa NEKAA  
Docteur Angèle NGUEKAM  
Docteur Flore PINEAU

### LES MÉDIATEURS NON MÉDECINS

#### TITULAIRES

Monsieur Alain CORENTHY  
Monsieur Julien HOUIVET  
Madame Laurence LACOURT  
Madame Marie-Claire NICLIN

#### SUPPLÉANTS

Madame Marika ANTIMENE  
Monsieur Christophe MENARD  
Madame Amandine MENET  
Monsieur Gérald VELLAYE



# LA COMMISSION DES USAGERS

DQGDR / SRU CHU DE LA RÉUNION

#### SITE NORD

Allée des topazes - CS 11021  
97400 SAINT-DENIS  
☎ 0262 90 50 28  
✉ sru.nord@chu-reunion.fr

#### SITES SUD

Boite postale 350  
97448 SAINT-PIERRE Cedex  
☎ 0262 35 91 90  
✉ sru.sud@chu-reunion.fr





## QU'EST CE QUE LA CDU ?

**La Commission des usagers (CDU) est une instance consultative composée, notamment :**

- du Directeur Général du CHU,
- des représentants des usagers,
- des médiateurs médecins et non médecins,



## QUELLES SONT SES MISSIONS ?



**La CDU a vocation à :**

- veiller au respect des droits des usagers
- faciliter les démarches
- contribuer à l'amélioration de la prise en charge.

Elle veille à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation




## À QUI S'ADRESSER ?

Vous souhaitez formuler une plainte ou faire une réclamation consécutive à votre prise en charge ?

**Vous pouvez contacter :**

- le responsable du service de soins, afin de trouver une solution adaptée
- le service des relations avec les usagers

 **0262 90 50 28** > CHU Félix Guyon  
**0262 35 91 90** > CHU Sud

- › Pour vous accompagner dans les démarches
- › Pour vous proposer de contacter les représentants des usagers du CHU (cf. liste au verso)
- › Pour vous mettre en contact avec des médiateurs (cf. liste au verso).



## QUI SONT LES MÉDIATEURS ?

Pour les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, c'est un médecin.

Sinon, c'est un professionnel de santé non médical.



## QUEL EST LEUR RÔLE DANS LA MÉDIATION ?

**Ce qu'est la médiation :**

- une écoute bienveillante :
  - › des patients
  - › des équipes médicales / non médicales
- la compréhension des événements par les parties et leur reformulation (consultation du dossier médical avec l'accord du patient)
- la proposition des points d'amélioration
- l'élaboration du compte-rendu qui est transmis à l'utilisateur, ainsi qu'à la CDU.

**Ce que n'est pas la médiation :**

Une expertise, ni un 2<sup>ème</sup> avis médical.

