

**Ils sont à votre écoute et peuvent
vous conseiller et vous aider.**

QUI SONT-ILS ?

- Des bénévoles, membres d'une association agréée par le Ministère de la Santé
- Mandatés par cette association
- Nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS)

QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?

- Participer à la Commission Des Usagers (CDU)
- Veiller au respect des droits des usagers
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches
- Faciliter leurs démarches, accompagner les patients dans leur réclamation

QUELLES SONT LEURS ACTIVITÉS ?

- Être force de proposition pour améliorer la prise en charge du patient
- Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations
- Rencontrer les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé lors des Visites de Certification

COMMENT LES CONTACTER ?

- **HÉE Charly** - Titulaire – Fédération Nationale Famille de France
- **LEFEBVRE Jean-Paul** - Titulaire – Consommation, Logement et Cadre de vie
- **BACLET Henri** - Suppléant – Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) 60

Une seule adresse : [**cdu@hc-lesjockeys.fr**](mailto:cdu@hc-lesjockeys.fr)