



# CENTRE HOSPITALIER RÉGIONAL UNIVERSITAIRE

DIRECTION DE LA QUALITÉ, GESTION DES RISQUES,  
CERTIFICATION ET RELATIONS AVEC LES USAGERS

## COMMISSION DES USAGERS

-----

*Conformément aux dispositions de l'article L. 1112-3 du Code de la santé publique instauré par la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et de la qualité du système de santé, des articles R. 1112-79 à R. 1112.94 du Code de la santé publique par l'article 183 de la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé notamment par le décret d'application n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016, il existe au sein du centre hospitalier régional et universitaire de Nancy une commission des usagers.*

Cette commission est chargée des missions suivantes :

1 - Veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches auprès de l'établissement. Pour cela, elle se réunit régulièrement pour analyser les réclamations reçues par l'établissement et émettre des recommandations.

2 - Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

-----

Si vous souhaitez exprimer un mécontentement, vous pouvez :

- Nous écrire M. le Directeur Général  
CHRU de Nancy  
29 av. du Mal de Lattre de Tassigny  
54035 Nancy cedex
- Nous adresser un mail à [relationsusagers@chru-nancy.fr](mailto:relationsusagers@chru-nancy.fr)

Notre réponse vous parviendra après enquête et analyse avec le ou les services concernés en lien avec la Commission des Usagers, dans un délai moyen de 5 semaines<sup>1</sup>.

-----

Vos suggestions sont également les bienvenues

<sup>1</sup> Calculé à janvier 2015

## MEMBRES DE LA COMMISSION AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2017

### Président

Bernard DUPONT, Directeur général  
Ou son représentant

### Médiateurs médecins

Dr Jean-Luc ANDRE  
Pr Jean AUQUE  
Dr Alain MITON

### Méiateur non médecin

Titulaire : Nadine POLEGATO

### Représentants des usagers

Josiane NAUMANN, association SYMPHONIE  
Jean-Paul LACRESSE, UDAF 54  
Deux membres en cours de désignation

### Membres désignés par la Commission Médicale d'Etablissement

Titulaire : Pr Michel CLAUDON, Président de la CME  
Suppléant : Pr Christian RABAUD, Vice-président de la CME

### Membres désignés par la commission des soins infirmiers

Titulaire : Claire MONAUX  
Suppléant : Gauthier NOUET

### Membres désignés par le comité technique d'établissement

Titulaire : Romuald FOLTZ  
Suppléant : Alex GORGE

### Membres désignés par le conseil de surveillance

Titulaire : Pr Danièle SOMMELET  
Suppléant : Mme BOISSONNAT

### **Pour prendre contact directement avec :**

- Les représentants des usagers : 03 83 85 21 36
- Les médiateurs médecins ou non médecins : 03 83 85 97 33