

Commission des usagers d'un hôpital ou d'une clinique

Vous avez une réclamation à adresser auprès de votre établissement de santé (public ou privé) ? Vous pouvez saisir la commission des usagers (CDU). Elle veille au respect de vos droits et a pour objet de vous aider dans vos démarches. Elle est composée, notamment, de 2 médiateurs. Elle est présente dans chaque hôpital ou clinique. Nous vous présentons les informations à connaître.

Quelles sont les missions de la commission des usagers (CDU) ?

La commission des usagers (CDU) a les missions suivantes :

S'assurer du respect de vos droits

Faciliter vos démarches et celles de vos proches.

Les plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé et les réponses apportées sont tenues à la disposition de la CDU.

Les plaintes et réclamations qui n'ont pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel sont examinées par la CDU.

La CDU doit :

Contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil, celle de vos proches et de la prise en charge

Veiller à ce que vous et vos proches puissiez exprimer vos reproches auprès des responsables de l'établissement

Veiller à ce que vous puissiez connaître les voies de recours et de conciliation dont vous disposez

Faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et votre prise en charge ainsi que celles de vos proches.

À noter

La CDU examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement.

Comment est composée la commission des usagers (CDU) ?

La CDU est composée **notamment** des personnes suivantes :

Représentant légal de l'établissement de santé ou la personne qu'il désigne à cet effet

2 médiateurs et leurs suppléants, désignés par l'établissement de santé

2 représentants des usagers, et leurs suppléants désignés par l'Agence régionale de santé (ARS).

Selon qu'il s'agisse d'un établissement public ou privé, des personnes supplémentaires peuvent venir s'ajouter à cette composition.

À noter

La liste nominative des membres de la CDU est :

Affichée dans l'établissement

Remise à chaque patient avec le livret d'accueil.

Qui peut saisir la commission des usagers (CDU) ?

Les personnes pouvant saisir la CDU sont :

Vous en tant que patient hospitalisé ou l'un de vos proches

Le représentant légal de l'établissement, auprès duquel aboutissent toutes les réclamations adressées dans les services.

À quel moment saisir la commission des usagers (CDU) ?

Avant de saisir la CDU, vous pouvez adresser vos remarques **par oral** au responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

En cas d'impossibilité ou si les explications données par le responsable du service ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser directement une plainte ou réclamation **écrite** au représentant légal de l'hôpital.

À noter

Le livret d'accueil indique comment contacter la personne remplissant la fonction de responsable des relations avec les usagers ou habilitée pour recueillir les expressions de mécontentement.

Comment est traitée la réclamation adressée à l'établissement de santé ?

Examen par l'établissement de santé

Toute plainte ou réclamation écrite adressée à l'hôpital est transmise à son représentant légal.

Il vous informe :

De la possibilité que vous avez de saisir directement un médiateur

Ou du fait qu'il transmet de lui-même cette plainte ou réclamation au médiateur.

À noter

Avant de rencontrer un médiateur, le représentant légal de l'établissement vous informe que vous pouvez vous faire accompagner d'un représentant des usagers (membre de la CDU).

Examen par la commission des usagers (CDU)

Une fois saisi, le médiateur doit vous rencontrer dans les **8 jours**, sauf impossibilité pour vous.

À noter

Si la réclamation est formulée alors que vous êtes hospitalisé, votre audition doit avoir lieu dans la mesure du possible avant votre sortie de l'hôpital.

Le médiateur peut également rencontrer vos proches s'il le juge utile ou si vos proches le demandent.

8 jours après sa rencontre avec vous, le médiateur adresse le compte-rendu au président de la CDU. Vous êtes ainsi que les autres membres de la CDU destinataire de ce compte-rendu.

Décisions pouvant être prises par la commission des usagers (CDU)

La CDU formule des **recommandations** pour :

Apporter une solution au litige

Ou vous informer des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez.

Elle peut également émettre un **avis en faveur du classement** du dossier en expliquant pourquoi.

Dans le délai de **8 jours suivant la séance**, le représentant légal de l'établissement vous répond et joint à son courrier l'avis de la CDU. Il transmet ce courrier aux membres de la CDU.

Préjudice médical

Procédure générale

Commission des usagers d'un hôpital ou d'une clinique

Saisir la commission de conciliation et d'indemnisation en cas d'accident médical, infection nosocomiale ou affection iatrogène

Action de groupe contre un produit de santé

Préjudices spécifiques

Vaccin

Fonctionnement d'un hôpital ou d'une clinique

Questions – Réponses

- Hospitalisation : quels sont les droits du patient ?

Toutes les questions réponses

Et aussi...

- Séjour à l'hôpital

Pour en savoir plus

- Commission des usagers (CDU) : son rôle dans l'examen des plaintes
Source : France Assos Santé

Où s'informer ?

- **Santé Info Droits**

Ligne téléphonique créée par un collectif d'associations d'usagers pour fournir des informations juridiques ou sociales liées à la santé

Par téléphone

01 53 62 40 30

Prix d'un appel local

Service ouvert :

Les lundi, mercredi et vendredi de 14h à 18h

Les mardi et jeudi de 14h à 20h.

Par formulaire

Vous pouvez aussi poser votre question en remplissant le formulaire de contact ;

À partir de ce formulaire, vous pouvez demander à être rappelé.

Le délai de réponse par courriel est de 15 jours.

Textes de référence

- Code de la santé publique : articles L1112-1 à L1112-6
Article L1112-3
- Code de la santé publique : articles R1112-79 à R1112-90
Mission de la CDU (R1112-79 et R1112-80), composition (R1112-81 à R1112-84), fonctionnement (R1112-85 à R1112-90)
- Code de la santé publique : articles R1112-91 à R1112-94
Examen des plaintes et réclamations
- Arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé
Livret d'accueil des établissements de santé
- Décret n°2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé



**Ville de
Palavas-les-Flots**

Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 07 73 00