



INFORMATION AU PATIENT SUR LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

DTAQ QTE 048
Version 17 Juin 2023

En application du nouveau décret n° 2016-726 du 1^{er} Juin 2016

<u>NOM</u>	<u>Qualité</u>	<u>En qualité de</u>	<u>Fonctions spécifiques éventuelles exercées au sein de la CDU</u>
Mr S. CUENOT	Directeur Opérationnel	Représentant légal de l'établissement	Président
Dr S. GROFFE	Médecin	Titulaire	Méiateur médical
Mme E. MANCHIN	Directrice Opérationnelle Adjointe	Suppléant	Méiateur non médical
Mme D. FIEVE	IDE Coordinatrice	Titulaire	Méiateur non médical
Mme A. GAUTHIER	Responsable Qualité	Participe aux séances de la CDU avec voix consultative	
Représentant des usagers			
Mme FABRE Marie-Catherine	Chemin du Bouaou Les Garrigues 83860 NANS LES PINS	Titulaire	LIGUE CONTRE LE CANCER

EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

► **(Art. R. 1112-91 CSP)**

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant auprès du Médecin Titulaire, où une permanence de la CDU se **tient Le vendredi de 14 h 00 à 15 h 00.**

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 au Directeur de l'établissement, 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. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

► **(Art. R. 1112-92 CSP)**

Votre plainte ou réclamation doit être adressée au directeur de l'établissement. Ce dernier y répondra 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 médecin 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 étrangères à ces questions. Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils peuvent être simultanément saisis.

► **(Art. R. 1112-93 CSP)**

Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé.

A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur.

► **(Art. R. 1112-94 CSP)**

Le Président de la CDU vous transmettra sans délai le compte rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre.

Au vu de ce compte rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, la CDU formulera selon le cas :

Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige ;

Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez ;

Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CDU, le Directeur de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis de la CDU. Ce courrier sera transmis aux membres de la commission.