(Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 modifié par le Décret n°2016-726 du 1er juin 2016)

La CDU est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de l'informer sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont elle dispose.

Vous pouvez vous adresser à la CDU en adressant un courrier au Directeur de l'établissement ou en demandant les coordonnées des Représentants des Usagers à l'accueil ou en envoyant un mail à : ru.pasteur@capsante.fr

Composition de la Commission Des Usagers (CDU)

PRESIDENT	
Elias GHARBI	Directeur
VICE -PRESIDENT	
Dorothée FINART	Cadre de santé
MEDIATEURS MEDICAUX	
Titulaire : Dr Maurice YAKOUN	Chirurgien viscéral
Suppléant : Dr Bernard CASTEL	Gastro-entérologue, Président de la CME
MEDIATEURS NON MEDICAUX	
Titulaire : Dorothée FINART	Cadre de santé
Suppléant : Valérie GOUDOU	Adjointe de direction de l'HaD
REPRESENTANTS DES USAGERS	
Titulaire : Marie-Claude FERRERES SALVAIRE	Ligue Nationale contre le cancer
Titulaire : Michel CAP	UFC Que choisir
Suppléant : Danièle CARME	Ligue Nationale contre le cancer
Suppléant : Gilles BERNARD	UFC Que choisir
CELLULE QUALITE / GESTION DES RISQUES	
Nathalie REXES	Responsable Qualité / Gestion des risques

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

QUE DIT LA LOI ? (CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE) :

Art. 1112-91 *: Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.*

Art 1112-92 *: L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.*

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Art 1112-93 *: Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.*

Art 1112-94 *: Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.*

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.