



COMMISSION DES USAGERS (CDU) : POUR VOUS ACCOMPAGNER ET DÉFENDRE VOS DROITS

Instance essentielle de défense des droits des patients, la Commission des usagers participe à l'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients, examine les plaintes et les réclamations et permet de faciliter le dialogue entre usagers et établissements de santé.

La Commission des usagers joue un rôle crucial dans la défense de vos droits.

Installée au sein de chaque établissement de santé, public ou privé, cette commission **veille au respect des droits des usagers** et contribue à l'amélioration de la prise en charge des patients en associant des représentants des usagers.



SES MISSIONS

- S'assurer du respect de vos droits ;
- contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil, celle de vos proches et de la prise en charge (en formulant des propositions auprès de l'établissement) ;
- faciliter vos démarches et celles de vos proches ;
- veiller à ce que vous et vos proches puissiez exprimer vos préoccupations auprès des responsables de l'établissement ;
- vous informer sur les recours et la conciliation possibles.



SA COMPOSITION

- Le représentant légal de l'établissement ou la personne désignée ;
- deux médiateurs : un médiateur-médecin et un médiateur non-médecin ;
- des Représentants des usagers (RU).

Ces membres sont **informés des plaintes et des réclamations** formulées auprès de l'établissement par les usagers et suivent les actions qui en découlent.



SES REPRÉSENTANTS

Les Représentants des Usagers (RU) sont des bénévoles issus d'associations de patients, d'usagers, de consommateurs ou d'associations familiales agréées. Ils siègent dans différentes instances pour **porter la voix des usagers et défendre leurs intérêts**.

Ils peuvent également **vous accompagner dans vos démarches**, par exemple pour rencontrer les médiateurs (médecin ou non-médecin) au sein de l'établissement.

Ses coordonnées :

À retrouver :

- par voie d'affichage dans l'établissement ;
- dans le livre d'accueil de l'établissement ;
- sur le site internet de l'établissement.

Des difficultés à trouver les coordonnées ?

Signalez-le à :

ars-normandie-cdu@ars.sante.fr

Pour connaître
les étapes d'une
réclamation ou
plainte auprès
d'un établissement
de santé

