



## COMMISSION DES USAGERS (CDU) : POUR AMÉLIORER LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

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](mailto:ars-normandie-cdu@ars.sante.fr)

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

