



**Droits des
usagers
de la santé**

Missions de la CDU

Commission des USAGERS

La CDU, anciennement CRUQPC, a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades

en associant les représentants des usagers.

L'ensemble des réclamations adressées aux établissements de santé par les usagers ainsi que les réponses apportées par les responsables d'établissements doivent être mises à la disposition des membres de la commission, selon les modalités définies par le règlement intérieur de l'établissement.

La commission instaure les conditions favorables au règlement des litiges par le dialogue avec l'utilisateur et l'intervention de deux médiateurs médecin et non médecin.

Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades

Décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016

La Commission des usagers a pour nouvelles missions de :

PARTICIPER à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers

ÊTRE ASSOCIÉE à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement

SE SAISIR de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, FAIRE des propositions et

ÊTRE INFORMÉE des suites qui leur sont données

ÊTRE INFORMÉE des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier

RECUEILLIR les observations des associations de bénévoles dans l'établissement

PROPOSER un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles ayant passé une convention avec l'établissement

Vous souhaitez contacter la Commission des Usagers ? :

- Vous pouvez adresser un courrier au Directeur du Centre Hospitalier – 60 Av Prosper Alfarcic 12300 DECAZEVILLE
☎ 05.65.43.71.01
- Contacter le médecin conciliateur qui se tient à votre disposition en cas de doléances - Monsieur le Docteur BEDIQUI ☎ 05.65.43.71.71
- Vous pouvez si vous le souhaitez rencontrer un représentant des usagers (contacter l'Association):
 - **Madame NEGRE** représentant l'UDAF AVEYRON DECAZEVILLE
Union Départementale des Associations Familiales
☎ 05.65.43.71.22 (secrétariat qualité)
 - **Monsieur LONCKE** représentant l'UDAF AVEYRON DECAZEVILLE
Jc.loncke@orange.fr
☎ 06.74.55.14.60
 - **Monsieur CALMELS**, représentant de l'Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité (ADMD 12)
Admd12@admd.net
☎ 06.88.32.73.69
 - **Monsieur COUDERC** représentant de l'Association Des Paralysés de France
☎ 05.65.63.14.36

Les représentants des usagers sont aussi présents au KIOSQUE de l'établissement (Rez de Chaussé, à gauche de l'Accueil)
les 1^{er} jeudi et 3^{ème} jeudi du mois, à compter de juin
De 14H30 à 17H30

