



**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