La Commission des Usagers (CDU)

M. Michel VILLEPREUX	Président de la CDU - Représentant des Usagers	Titulaire UFC Que Choisir
Mme Mélina LEHOUX	Vice-présidente de la CDU et Médiateur paramédical	Titulaire
M. Alexis GARDAN	Directeur de la Qualité et des Patients	Représentant du Directeur Général
M. Luc JUHEL	Représentant des Usagers désigné par le Conseil de Surveillance	
Mme Claire BOURGET	Représentante des Usagers	Titulaire AFM Téléthon 72
Mme Yveline JANVIER	Représentante des Usagers	Suppléante Ligue contre le cancer
Mme Valérie CRISON	Représentante des Usagers	Suppléante VMEH
M. le Docteur Jacques CHOUKROUN	Médiateur Médical	Titulaire
M. le Docteur Olivier LAINE	Médiateur Médical	Suppléant
M. le Docteur Marc MARGARYAN	Représentant du Président de la CME	
Mme Laurence COURTOIS	Médiateur paramédical	Suppléante
Mme Laurence VILLANON	Représentante de la CISRMT	Titulaire
Mme Clémence FOUQUET	Représentante de la CISRMT	Suppléante
Mme Rachel JANVIER	Représentante du Personnel	Titulaire

Membres invités permanents

M. le Docteur Laurent PIDHORZ	Vice-Président de la CME
Mme le Docteur Laurence ESCOFIER	Coordonnateur de gestion des risques associés aux soins
Mme Stéphanie LE GLORENNEC	Responsable du service Relations Usagers - Droits des patients
Mme Véronique LEMOINE	Présidente du Conseil de Vie Sociale
M. le Docteur Denis LEMANISSIER	Ancien Médiateur Médical

Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la Santé Publique Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la Santé Publique concernant l'examen des plaintes et réclamations

« Art. R. 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. R. 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 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. R. 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. R. 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. »