

## Commission des Usagers (CDU)

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a institué, au sein de chaque établissement de santé, une commission des relations (CDU) ayant pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité, de l'accueil et de la prise en charge.

**La CDU** est une instance collégiale et technique, d'assistance et de dialogue avec les usagers, qui associe l'ensemble des acteurs des corps médical, soignant et administratif. Elle examine les plaintes, requêtes et observations non juridictionnelles formulées par les usagers.

### Composition de la CDU

<b>Président :</b>	Marie-Paule GARCIA – Représentants Usagers <b>Association France Alzheimer</b>
<b>Vice-Président :</b>	Liliane PATELLI – Représentants Usagers <b>Fédération française pour le don de sang bénévole</b>
<b>Médiateur médical et Président CME : Médiateur médical</b>	Dr Bénédicte BAUDOIN <i>Suppléante</i> : Dr Patricia FAGET
<b>Médiateur non médical :</b>	Sylvie CABRERO, cadre de santé
<b>Représentants des Usagers</b>	<i>Suppléante</i> : Pilar SEMPE <b>France Alzheimer Gers</b>
<b>Représentant du personnel :</b>	Nathalie CASALE
<b>Représentant de la C.S.I.R.M.T</b>	Céline LACLAVERE
<b>Autres membres :</b>	François CANTALOU, Cadre supérieur de santé - Coordonnateur Soins Qualité Gestion des Risques Hélène DELPECH, Assistante Qualité

### Mission de la CDU

- Elle intervient pour faciliter les démarches auprès de la direction en cas de griefs à l'encontre de l'établissement.
- Elle indique les voies de conciliation et de recours des plaignants.
- Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions d'accueil et de prise en charge.

Vous pouvez saisir la CDU en contactant le :

- **Dr Bénédicte BAUDOIN** - Médiateur médecin au 05 62 28 48 86 et le **Dr Patricia FAGET** – Médiateur médecin au 05 62 28 49 58
- **Sylvie CABRERO** - Médiateur non médical au 05 62 28 81 18
- en adressant un courrier au Directeur de l'hôpital.

Vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais. En cas de difficulté, vous avez la possibilité de saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux. Site Internet : <https://association-aide-victimes-france.fr>

Pour obtenir tout renseignement complémentaire, contactez le secrétariat de direction, Centre Hospitalier de Condom 05 62 28 48 80