

## La Commission des Usagers (CDU) de l'Hôpital d'Instruction des Armées Clermont-Tonnerre



### Qu'est-ce que c'est ?

La CDU (Commission des Usagers) fait partie intégrante de l'organisation administrative d'un établissement de santé.

Elle officie dans chaque **établissement** de santé, depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité de la prise en charge.

**Elle permet de faire le lien entre vous et l'HIA « Clermont - Tonnerre » de Brest (HIACT).**

Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures visant à améliorer votre accueil, celui de vos proches et de votre entourage ainsi que le respect de vos droits.

### Quelles sont ses missions ?

- Veiller à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. Le litige doit mettre en cause la politique d'accueil et de prise en charge des malades .
- Vous informer sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.
- Faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.
- Etre informée des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier.

### Qui peut la saisir ?

Elle peut être saisie :

- Soit par l'utilisateur, le patient hospitalisé ou l'un de ses proches. Dans ce cas, le représentant légal de l'établissement a l'obligation d'informer ces personnes de leur droit de saisir la commission.
- Soit par le représentant légal de l'établissement, auprès duquel aboutissent toutes les réclamations adressées dans les services.

### Quand la saisir ?

Avant de saisir la Commission, vous pouvez adresser vos remarques par oral au responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Si cette démarche est insuffisante à vous donner satisfaction, vous êtes informé de la possibilité :

- d'adresser directement une plainte ou réclamation **écrite** au représentant légal de l'établissement. (Médecin chef de l'HIACT).
- d'exprimer votre plainte ou réclamation dans le « registre des expressions » situé dans les pôles (services de soins).

Si les difficultés persistent, la Commission peut être saisie par écrit.

Le livret d'accueil indique les modalités de recours propres à l'établissement.

## Comment est traitée la demande ?

L'un des 2 médiateurs est saisi de la plainte, selon qu'elle concerne l'organisation des soins et le fonctionnement médical (médiateur médical) ou toute autre question (médiateur non médical).

Les 2 médiateurs peuvent être saisis simultanément si le problème recouvre plusieurs aspects.

Le médiateur doit rencontrer le plaignant dans les 8 jours suivant la saisine, sauf impossibilité de celui-ci.

Si la réclamation est formulée par une personne hospitalisée, son audition doit avoir lieu avant sa sortie de l'hôpital.

Les membres de la commission peuvent également demander à rencontrer le plaignant.

Un courrier accusant la réception de la plainte sera transmis dans un délai de **8 jours** et la réclamation sera traitée dans les meilleurs délais.

Le médiateur peut également rencontrer les proches du patient s'il le juge utile ou à la demande de ces derniers.

Selon les circonstances, la direction peut faire appel à un médiateur, ( un médecin ou un cadre paramédical ) que l'usager peut rencontrer.

Lors de cet entretien, des recommandations sont formulées en vue d'apporter une solution au litige ou d'informer l'usager des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

## Texte de référence :

- Code de la santé publique: articles L1112-3 , R 1112-79 à R1112-94 (vous pouvez y accéder en vous connectant sur: [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)).
- Décret n°2019-406 du 2 mai 2019 relatif aux relations entre le Service de Santé des Armées et les autres acteurs du système de santé.

## Quel est son fonctionnement ?

### Qui sont les membres de la CDU ?

#### Membres de droits :

- Président : Médecin Chef de l'HIACT
- Suppléant : Médecin chef adjoint
- 2 Médiateurs médicaux
- 2 Médiateurs non médicaux

#### Représentants des patients et de leurs proches :

- a) Représentant des militaires en position d'activité
- b) Représentants des retraités militaires, des anciens militaires et des familles de militaires
- c) Représentants des usagers du système de santé, issus des associations agréées

#### Membres invités :

- Coordinateur général des soins
- Médecin référent du « contentieux en responsabilité médicale »
- Personnels d'encadrement médicaux et paramédicaux des pôles
- Responsable du parcours de soins, pédagogique - référente ORIS et Handicap
- Infirmière major du « 16ème CMA Brest »
- Membres du Service Qualité Gestion des Risques
- Chef de bureau archives médicales/contentieux
- Infirmière coordonnatrice de la « Cellule Plaintes, Litiges, Contentieux »
- Représentant administratif

## Quand se réunit la CDU ?

La Commission se réunit, sur convocation de son président, au moins quatre fois par an. Elle peut se réunir de manière exceptionnelle sur demande d'un des membres.

**Remarque :** Les membres de la CDU sont tenus au secret professionnel.

## Comment contacter vos représentants de la CDU ?

L'Hôpital d'Instruction des Armées « Clermont - Tonnerre » est à votre disposition pour joindre vos représentants.  
Par courrier :

**BCRM de Brest**  
**HIA « Clermont - Tonnerre »**  
**Secrétariat du Médecin Chef**  
**CC41**  
**29 240 Brest Cedex 09**

Par courriel :

**[chefferie@hopital-armees-brest.fr](mailto:chefferie@hopital-armees-brest.fr)**

Par téléphone :

**Secrétariat du médecin chef**  
**tél : 02.98.43.74.41**

SQGR/Archives, Cell.com, V3 août2023

[www.defense.gouv.fr/sante](http://www.defense.gouv.fr/sante)

