



# Expression des Réclamations

**En cas de réclamation, le patient ou ses proches peuvent contacter :**

- le responsable médical ou le cadre de santé de l'unité de soins
- la Commission des Usagers

## *La Commission des Usagers (C.D.U)*

### Missions :

Elle est mise en place conformément au décret du 2 mars 2005 modifiant la partie réglementaire du code de la santé publique.

La C.D.U. veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches par l'examen des plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Elle informe tout usager des voies de recours et de conciliation dont il dispose.

La commission contribue également par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

### Contact :

La Commission peut être sollicitée :

- par courrier adressé à Madame la Directrice Générale :

Centre Hospitalier Universitaire  
Place du professeur Robert Debré  
30029 Nîmes cedex 9

- par téléphone en appelant au 04.66.68.42.83 ou 04.66.68.36.05 et par entretien dans le service en charge de la CDU situé au hall 4 niveau 0 aux jours ouvrés de 8h30 à 17h.

### Composition :

- Le Directeur de la Clientèle représentant Madame la Directrice Générale
  - Trois médiateurs médecins
  - Deux médiateurs cadres supérieurs de santé
- Quatre représentants des usagers :
  - La représentante du collectif associatif sur la santé CISS
  - La Présidente de l'association visite des malades dans les établissements de santé VMEH
  - Le représentant de la ligue contre le cancer du Gard LCC
  - La représentante de l'association nationale des amis et familles de malades mentaux UNAFAM
- La Directrice Qualité et Gestion des Risques
- Un représentant de la commission de soins infirmiers