

Le patient ou toute personne ayant un intérêt peut exprimer ses remerciements ou ses griefs auprès :

- du responsable médical ou du cadre de santé de l'unité de soins
- du secrétariat de la Commission des usagers (C.D.U)
- du médiateur médical ou non médical de la C.D.U
- d'un représentant des usagers de la C.D.U

La Commission des Usagers (C.D.U)

Missions :

Elle est mise en place conformément aux articles R.1112-79 à R.1112-90 modifié par le décret 2016-726 du 1^{er} juin 2016.

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.

Contacts :

La Commission (CDU) peut être sollicitée :

- **Après du Service des Relations Usagers du CHU de Nîmes :**
 - par téléphone : **04.66.68.42.83**
 - par mail : **relations.usagers@chu-nimes.fr** ou sur le site du CHU : Droits du patient / boîte mail : « réclamations »
 - par entretien aux jours ouvrés de 8h30 à 16h30. **Service Relations avec les Usagers – Gestion des réclamations** - Tour C – Niveau 0
- par courrier adressé au **Service Relations avec les Usagers ou à Monsieur le Directeur Général :**

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

Composition de la C.D.U :

- Madame Magali LUC, Directrice des Opérations et des Parcours Patients (DOPP) par délégation de Monsieur le Directeur Général.
- Monsieur le Docteur Jacques CRAMPAGNE, praticien – médecin médiateur – Président de la CDU.
- Madame Lisette PERSILLET, représentante de l'Association des paralysés de France - France handicap (APF) – Vice-présidente de la CDU.
- Les représentants des usagers :
 - Madame Maïté SANCHEZ, représentante de la ligue contre le cancer du Gard (LCC) (titulaire).
 - Madame Lisette PERSILLET, représentante de l'Association des paralysés de France (APF) France handicap – délégation du Gard (titulaire).
 - Madame Fabienne STIEVENART, représentante de l'Association La Ligue nationale contre l'Obésité (suppléante).
 - Monsieur Jean-Louis BONNAUD, représentant de l'Union Nationale des Amis et Familles de personnes malades et/ou handicapés psychiques (UNAFAM) (suppléant).
- Les médiateurs médicaux et non médicaux :
 - Monsieur le Docteur Jacques CRAMPAGNE, praticien – médecin médiateur (titulaire).
 - Madame le Docteur Marie-Christine LE MOINE, praticien – médecin médiateur (suppléante)
 - Madame Christine MARI, cadre supérieur de santé – médiateur non médical (titulaire).
 - Madame Nathalie DUBOYS DES TERMES, cadre de santé – médiateur non médical (suppléante).

Les représentants des usagers de la C.D.U peuvent être contactés par mail :
representantsusagers.chu.nimes@gmail.com