Expression des réclamations et des éloges

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 (CDU)
- du médiateur médical ou non médical de la CDU
- d'un représentant des usagers de la CDU

La Commission des Usagers (CDU)

Missions

La commission des usagers est mise en place conformément aux articles R.1112-79 à R.1112-90 modifié par le décret 2016-726 du 1er juin 2016.

La commission 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 des Usagers peut être sollicitée auprès du **service des relations usagers du CHU de Nîmes** :

- sur le site internet du CHU, www.chu-nimes.fr : Patients → Demandes et contact → Témoignages, éloges et réclamations
- par téléphone : **04.66.68.42.83**
- par mail : relations.usagers@chu-nimes.fr
- par entretien aux jours ouvrés de 8h30 à 16h30. Service des relations usagers - Gestion des réclamations Carémeau nord - Tour C - Niveau 0
- par courrier adressé au Service des relations usagers ou à Monsieur le Directeur Général :

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

Composition

- Madame Joanna OBASA, Directrice de la qualité, gestion des risques et relations usagers par délégation de Monsieur le Directeur Général.
- Monsieur le Docteur Jacques CRAMPAGNE, praticien hospitalier - médiateur médical - Président de la CDU.
- Madame Lisette LABOURAYRE, représentante de l'Association Spina Bifida et Handicaps associés (ASBH) (titulaire) - Vice-présidente de la CDU.

- Les représentants des usagers :
  - Madame Marie-Thérèse SANCHEZ, représentante de la Ligue Contre le Cancer du Gard (LCC 30) (titulaire).
  - Madame Lisette LABOURAYRE, représentante de l'Association Spina Bifida et Handicaps associés (ASBH) (titulaire).
  - Monsieur Jean-Louis BONNAUD, représentant de l'Union Nationale des Amis et Familles de personnes malades et/ou handicapés psychiques du Gard (UNAFAM 30) (suppléant).
  - Monsieur Yannick PRIOUX, représentant de l'association France Rein (suppléant).

- Les médiateurs médicaux et non médicaux :
  - Monsieur le Docteur Jacques CRAMPAGNE, praticien hospitalier - médiateur médical (titulaire).
  - Madame la Docteure Marie-Christine LE MOINE, praticienne hospitalière - médiatrice médicale (suppléante).
  - Madame Sophie SCHOENHENZ, cadre supérieure de santé - médiatrice non médicale (titulaire).
  - Madame Nathalie DUBOYS DES TERMES, cadre de santé - médiatrice non médicale (suppléante).

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