

# Informations aux patients: La commission des usagers (CDU)

## Composition de la commission

Les membres de la CDU

- Le directeur de la clinique
- L'assistante de direction
- La chargée de mission qualité
- Un médiateur médecin
- Un médiateur non médecin

## EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS (Décret du 1er juin 2016-726 relatif à la Commission des Usagers)

**Art. R.1112-91** Tout usager d'un établissement de santé doit être à même, d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables de service de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou une réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

**Article R1112-92** L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

## Coordonnées :

Des représentants des usagers :

- **Ligue contre le cancer** (tél 02.43.53.46.43)
- **UDAF** (tél 02.43.49.52.52)
- **Génération Mouvement** (tél 02.43.69.29.96)

- **Des médiateurs et direction de la Polyclinique du Maine**

4 Av. des Français Libres CS 11027, 53000 Laval  
(secrétariat /médiateur : tél 02 43 66 37 51)



## S'agissant des prestations non-médicales :

« En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'**Association des Médiateurs Européens** (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO: [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS. »