

## Commission Des Usagers (CDU ex CRUQPC)

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

La CDU est une instance pluridisciplinaire instituée, dans chaque établissement de santé, en application de l'article L1112-3 du Code de la santé publique et du décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers dans le cadre de l'application des droits des usagers, de l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de leur prise en charge.



- **A quoi sert-elle ?**

La CDU permet d'établir un lien entre vous et l'Hôpital Privé de Vitry. Elle joue un rôle fondamental dans la mise en œuvre d'action d'amélioration en faveur de votre accueil et celui de votre entourage, le respect de vos droits...

Les 2 missions principales de la CDU sont :

Veiller au respect de vos droits et faciliter vos démarches ;

Examiner la satisfaction des patients, les plaintes et réclamations.

- **Qui la compose ?**

Membres de la CDU
Directeur de l'établissement
Coordinatrice de la CDU
Médiateur non médecin
Médecin médiateur
Représentant des usagers
Responsable Qualité
Médiateur non médecin suppléant
Médecin médiateur suppléant

La CDU accueillera des invités en fonction des diverses thématiques abordées.

- **Comment ça fonctionne ?**



La CDU se réunit tous les trimestres et aussi souvent que nécessaire pour examiner les plaintes et réclamations qui lui sont transmises. Toute plainte ou réclamation orale peut être formulée auprès du responsable de service, dans le cas contraire vous pouvez adresser un courrier à la Direction de l'établissement qui y répondra dans les meilleurs délais (Article R1112-91 à R1112-94). La CDU dispose, selon les conditions prévues à l'article R 1112-92, d'une cellule de médiation qui réunit médiateurs, responsables ainsi que des représentants des usagers qui pourront vous écouter et vous informer sur les modalités de recours auxquelles vous pouvez ou non prétendre.

## Commission Des Usagers (CDU ex CRUQPC)

- **Le représentant des usagers**

Il veille au respect des droits des usagers dans les établissements de santé et est associé à l'organisation et à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Il est un interlocuteur privilégié des patients et de leur famille pour se faire aider en cas de besoin.

- ✓ **Représentant des usagers @** : [ru@hopitalprivedevitry.fr](mailto:ru@hopitalprivedevitry.fr)
- ✓ **Médiateurs @** : [mediateurs@hopitalprive-vitry.fr](mailto:mediateurs@hopitalprive-vitry.fr)

- **Accès au dossier médical**

Chaque personne peut avoir accès à ses informations de santé, selon les modalités définies par l'arrêté du 3 janvier 2007 (portant modification de l'arrêté du 5 mars 2004).

Votre dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour dans l'établissement ou de votre dernière consultation externe (art.1112-7 du CSP).

Pour toute demande de dossier médical, merci de remplir le formulaire à votre disposition au niveau de l'accueil général ou sur notre site internet.

**Attention** : toute demande d'élément de dossier médical génère des frais de copie et d'envoi (le cas échéant) étant à votre charge.