



Réclamations et avis

Le patient ou toute personne ayant un intérêt peut exprimer oralement ses griefs auprès de l'ensemble des services de l'établissement ou par écrit auprès de la Direction Générale du CHU.

Au moment de votre sortie, vous pourrez vous exprimer sur tous les aspects de votre séjour à travers un questionnaire détaillé. Votre participation est essentielle pour améliorer la qualité de l'accueil, celle des soins, mais également la qualité de la prise en charge à la sortie.

Merci de déposer votre questionnaire dans les boîtes aux lettres situées dans chaque service ou dans le hall de votre hôpital.

> [Accédez à l'enquête en ligne](#)

LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



Les plaintes et réclamations

Le patient ou toute personne ayant un intérêt peut exprimer oralement ses griefs auprès de l'ensemble des services de l'établissement.

Si les explications ne conviennent pas, ou en cas d'impossibilité du service de donner des explications :

Sollicitez un entretien

...avec le cadre de santé ou le responsable de l'unité de soin.

Rendez-vous au service Relations Usagers de la Direction des Services aux patients, Santé Publique et Affaires Juridiques (DSP²AJ)

<https://www.chu-montpellier.fr/fr/patients-visiteurs/droits-et-devoirs-du-patient/reclamations-et-avis>

Hôpital La Colombière, Pavillon 32, 1er étage

[04 67 33 01 77](tel:0467330177)

Adressez un courrier

..à la Direction des Services aux patients, Santé Publique et Affaires Juridiques – 371 avenue du Doyen Giraud – 34295 Montpellier cedex 5

Tout courrier reçu fera l'objet d'une réponse de la Direction du CHU, après étude de la situation avec l'équipe de soins.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



La Direction des Services aux patients, Santé Publique et Affaires Juridiques reçoit l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement. Elles lui sont directement adressées par le patient, par les services, ou encore par les autres directions.

Toute réclamation écrite fait l'objet d'un accusé de réception au plaignant l'informant, d'une part que la situation est étudiée en lien avec le service de soins et, d'autre part... « qu'une rencontre avec un médiateur peut être demandée à tout moment.

A l'issue de la procédure, des explications sur la situation sont transmises au réclamant ainsi qu'à la Commission Des Usagers.

Pour en savoir plus sur la réglementation concernant les plaintes et réclamations, [consultez les articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la santé Publique](#)

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)



La Commission Des Usagers a été mise en place par décret du 1er juin 2016 pour succéder à la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC).

Cette Commission a toujours pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de participer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et des prises en charge au sein de l'établissement.

La composition de la Commission Des Usagers

Depuis janvier 2020, la Commission Des Usagers réunit :

MEMBRES	TITULAIRES	SUPPLEANTS
M. le DG ou son représentant	Mme ROUSSEL-HOSOTTE Alexandra	Mme HORVATH Maria
Le médiateur médecin	M. le Docteur DUMONT Richard <i>Président</i>	M. le Docteur LATRY Pascal
Le médiateur non-médecin	Mme JACQUES Martine	Mme PEREZ Corinne
Les 2 représentants des usagers	Mme MORIN Annie <i>Vice-Présidente</i>	Mme NICOL Marie-Christine
	M. GLANTZLEN Gérard	Mme PREVOSTI Danièle
Le représentant du Président de la CME	M. le Professeur CHANQUES Gérald	-
Le représentant de la CSIRMT	Mme GUADAGNO Catherine	M. GIANGRASSO Guillaume
Le représentant du CTE	Mme BRUN Hélène	Mme CAMISON Maria
Le représentant du CS	Mme MALHERBE Marie-Claire	M. SABBAH Jacques
INVITES PERMANENTS		
La directrice de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins	Mme PRIN LOMBARDO Emilie	Mme LASSALVY Anne
	Mme le Docteur BAIS Céline	

5 médiateurs médecins associés	M. le Docteur CARLANDER Bertrand
	M. le Docteur COHEN Jean-David
	Mme le Docteur GALTIER Florence
	M. le Docteur GINIES Patrick

Décision du Directeur Général en date du 16 janvier 2020.

Le rôle des Représentants des Usagers

Ce sont des personnes issues de la société civile qui sont ou non en activité. Leur engagement repose sur le respect de principes comme le respect des droits des personnes malades et vulnérables, l'accès aux soins et la solidarité, la qualité et la sécurité des soins. Ils sont issus d'une association du système de santé agréée et siègent au sein de la CDU pour une période de trois ans renouvelable. Ils sont nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé. Ils sont présents dans d'autres instances : Conseil de Surveillance, commission de l'activité libérale et dans d'autres comités opérationnels de l'établissement (Comité des usagers [HAD](#), "CLIN" ...).

La réglementation sur la CDU

La mise en place, le fonctionnement et l'organisation de la CDU reposent sur les décrets n°2005-13 de mars 2005 et n°2016-726 du 1er juin 2016.

Ces dispositions sont consultables au Code de la Santé Publique (CSP).

- Sur les missions de la CDU : [articles R1112-79 et R1112-80 du CSP](#).
- Sur la composition de la CDU : [articles R1112-81 à R1112-84](#).
- Sur les modalités de fonctionnement de la CDU : [articles R1112-85 à R1112-90](#).

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS AU CHU DE MONTPELLIER

<https://www.chu-montpellier.fr/fr/patients-visiteurs/droits-et-devoirs-du-patient/reclamations-et-avis>

SONT :

Mme Annie MORIN

Titulaire

Association France Rein Occitanie

 [Courriel](#)

 06 16 91 00 91

M. Gérald GLANTZEN

Titulaire

AVIAM (Association d'aide aux victimes d'accidents médicaux)

 [Courriel](#)

 04 67 02 85 39

Mme Marie-Christine NICOL

Suppléante

Association VMEH (visites des malades dans les établissements hospitaliers)

 [Courriel](#)


 06 98 21 03 53

Mme Danièle PREVOSTI

Suppléante

UNAFAM (union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques)

 [Courriel](#)

 06 16 15 34 03

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE MONTPELLIER

191 av. du Doyen Giraud
34295 Montpellier cedex 5