

	DIRECTION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS	LM/PJP
	<b>LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS en lien avec la Commission des Usagers (CDU)</b>	Date 22 Mai 2026

Il peut arriver que les patients ou leur entourage ne soient pas satisfaits du service hospitalier. Vous avez la possibilité de porter réclamation auprès du directeur de l'Etablissement. Sachez que toutes les réclamations sont traitées avec beaucoup d'attention.

Ce document a pour objet de préciser les différentes étapes du traitement des réclamations. Les Représentants des Usagers ont connaissance de toutes les réclamations. Certaines d'entre elles peuvent être discutées en Commission des Usagers. Dans tous les cas de figure et indépendamment de la gravité de la situation ou du niveau de mise en cause de l'établissement, une réponse institutionnelle vous sera apportée.

### **Les différents moyens pour exprimer sa réclamation.**

#### **1) Vous pouvez exprimer votre doléance directement aux services (Médecins, Cadres de Santé) ou aux Représentants des Usagers du CH de Brive.**

Si cela concerne une réclamation en lien avec votre prise en charge dans un service, nous vous invitons à vous adresser prioritairement et directement aux médecins ou à la cadre de santé qui pourront vous apporter toutes les informations utiles à la compréhension de la prise en charge.

Vous avez également la possibilité de vous adresser directement aux Représentants des Usagers du CH de Brive par mail à l'adresse suivante [representantdesusagers.brive@ch-correze.fr](mailto:representantdesusagers.brive@ch-correze.fr)  
La composition de la Commission des Usagers est disponible sur le site internet du CH de Brive dans l'onglet Visiteurs et Patients/Droit des Usagers/Commission des Usagers.

#### **2) Vous pouvez également envoyer directement votre réclamation par mail à la Direction du Centre Hospitalier de Brive (Direction des Relations avec les Usagers).**

La Direction des Relations avec les Usagers recueillera votre demande et une réponse détaillée vous parviendra dans les meilleurs délais.

Vous pouvez contacter la Direction des Relations avec les Usagers au ☎ 05 55 88 85 08 ou directement par mail à l'adresse suivante [reclamations.brive@ch-correze.fr](mailto:reclamations.brive@ch-correze.fr)

#### **3) Vous pouvez aussi vous exprimer par courrier postal.**

En adressant un courrier à M. le Directeur Général des Hôpitaux de Corrèze à l'adresse suivante :

*Monsieur le Directeur Général des Hôpitaux de Corrèze, M. Nicolas PORTOLAN  
Centre Hospitalier de Brive la Gaillarde  
1 Boulevard du Dr Verlhac  
CS 70432  
19312 BRIVE LA GAILLARDE CEDEX*

Tous les courriers/mails de réclamations sont transmis à la Direction des Relations avec les Usagers pour traitement. Vous recevrez un courrier accusé de réception de votre demande. Cette réponse n'est pas définitive, l'examen de votre réclamation nécessite de recueillir des informations auprès d'un ou des service(s) concerné(s). Une réponse détaillée vous parviendra dans les meilleurs délais.

## Suite à la réponse institutionnelle à votre réclamation, vous avez la possibilité de demander à être mis en relation avec un médiateur.

Vous pouvez bénéficier d'un entretien avec un médiateur médical ou un médiateur soignant. Nous organiserons le rendez-vous en fonction des disponibilités respectives.

### Qui sont les médiateurs ?

Il existe deux types de médiations :

La médiation réalisée par un médecin de l'établissement et la médiation réalisée par un cadre de santé. L'un et l'autre sont à votre écoute et vous accompagnent dans votre réflexion afin de rétablir une relation de confiance entre vous et l'établissement ou l'un de ses personnels.

La séance de médiation peut être organisée en présence du médiateur médical ou soignant ou des deux médiateurs, en fonction de la situation problématique.

### **Vous serez informé par écrit de la suite donnée à votre réclamation**

Vous recevrez un compte rendu de l'entretien avec le médiateur.

Si celui-ci vous apporte satisfaction, la commission décide alors du classement de votre réclamation. Si ce n'est pas le cas, la commission peut proposer des recommandations et vous indiquer les voies de recours à votre disposition (Amiable indemnitaire, Commission Régionale de Conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux ou Tribunal Administratif).

## **LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)**

### **1. Le rôle de la CDU**

Dans chaque établissement de santé, la Commission des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches des usagers et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes.

### **2. Les membres de la CDU**

La composition de la CDU est affichée dans tous les services de l'Etablissement. La composition de la Commission des Usagers est disponible sur le site internet du CH de Brive dans l'onglet Visiteurs et Patients/Droit des Usagers/Commission des Usagers.

### **3. Les missions de la CDU**

La CDU se réunit au minimum 4 fois par an pour examiner un échantillonnage de réclamations. Elle rend un avis sur les réponses apportées et peut formuler des préconisations. Elle suit également les actions correctives dans la durée. Elle donne un avis sur la politique globale d'accueil, sur la qualité et l'organisation des soins, dans le respect des droits fondamentaux des patients. Enfin, elle participe à la définition du projet des usagers en coopération avec les professionnels de santé, dans un souci d'amélioration du service rendu.

*Votre expression est importante car elle nous permet de mieux connaître vos besoins et vos attentes et nous incite à améliorer la qualité du service rendu.*