

USAGERS :

DES INTERLOCUTEURS A VOTRE ÉCOUTE

Vous avez des questions sur votre prise en charge?
Vous souhaitez faire une remarque ou adresser vos remerciements ?
Plusieurs interlocuteurs sont à votre disposition



Le médecin ou cadre du service

En cas d'interrogation ou de mécontentement, nous vous invitons dans un premier temps à vous exprimer auprès d'un des responsables du service qui vous prend en charge.

La direction

M Julien SOTO Directeur délégué & **Mme Orane KEISER**, Chargée des relations avec les usagers
05.65.48.30.03
secretariat-espalion@ght-rouergue.fr
orane.keiser@ght-rouergue.fr

Les représentants des usagers

3 représentants des usagers sont membres de la Commission des Usagers :

Mme Michèle CALMEL -

06 86 93 62 14 - michelecalmel12@gmail.com

Mme Bernadette MOURGUES -

06 37 72 22 32 - bernadette-mourgues@wanadoo.fr

M Henri MAZZARESE -

06 30 92 04 06 - henri.mazzarese@wanadoo.fr

Qu'est qu'un représentant des usagers ?

C'est un bénévole, membre d'une association de santé qui a reçu un agrément santé par une commission nationale.

Il est désigné pour **représenter TOUS LES USAGERS** d'un établissement de santé. Il facilite l'expression des malades, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

Le représentant des usagers est le "porte parole" des patients et de leurs proches.

Ils font partie de La Commission des Usagers qui permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle a pour mission :

- de veiller au respect des droits des usagers de l'hôpital,
- de faciliter leurs démarches,
- de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leur entourage