

L'usager



En cas de mécontentement concernant votre accueil ou votre prise en charge, vous pouvez formuler vos remarques:

Par mail: mc.pelletant@ch-cognac.fr

Par courrier: Hôpitaux de Grand Cognac – 65 avenue d'Angoulême – CS 50264
Châteaubernard – 16112 Cognac Cedex

L'établissement pourra vous proposer une médiation médicale ou non médicale, au cours de laquelle vous pourrez être accompagné par un représentant des usagers, membre de la Commission Des Usagers,
Celle-ci facilite vos démarches, veille au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients, en examinant toutes les réclamations (mails, courriers, questionnaires de satisfaction...)

Rencontrer vos représentants des Usagers

Site de COGNAC

Permanences: 1^{er} et 3^{ème} mardis de chaque mois 14H-17H ou sur rendez-vous

Site de CHATEAUNEUF SUR CHARENTE

Rencontres sur rendez-vous

Pascale LEMOSY
06 12 04 24 66
paphlemosy@gmail.com

Annie-Claude POIRAT
06 87 08 16 14
Annie-claude.poirat@apf.asso.fr

Raymonde VASLIN
raymonde.rembault@orange.fr

Bénédicte MATHEY
06 35 90 20 43
Mathey.bene@yahoo.fr

Christine GRANET
06 86 55 04 27
Christine.granet@udaf16.fr

Jocelyne TAROT
06 62 13 60 86
Patrice.tarot327@orange.fr

Mise à jour nov 2023



Les Représentants des Usagers

Des interlocuteurs à votre écoute



Un usager de la santé est une personne qui utilise ou est susceptible d'utiliser les services de santé publics ou privés

La Commission Des Usagers

La Commission des usagers est un espace de concertation pour faire entendre la voix des patients auprès de l'établissement. Elle a pour rôle de veiller au respect des droits des patients et contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients.

Missions

La Commission des usagers :

- est informée de toutes les réclamations formulées et des suites données est informée des témoignages de satisfaction
- est informée des événements indésirables et des actions conduites
- élabore des préconisations pour développement de la politique qualité sécurité de l'établissement
- participe à la politique menée par l'établissement en termes d'accueil, de prise en charge, d'informations et de droits des usagers
- est associée à l'organisation des parcours des patients
- élabore le rapport annuel

Composition

Avec voix délibérative	Le directeur des HGC ou son représentant Les représentants des usagers titulaires et suppléants Le médiateur médical et / ou son suppléant Le médiateur non médical et / ou son suppléant
Avec voix consultative	Le responsable de la politique qualité
Autres membres	Le président de la commission Médicale d'Etablissement Un représentant de la commission des soins infirmiers et / ou son suppléant Un représentant des personnels Tout autre membre défini par la Direction en fonction des sujets traités

Les Représentants des Usagers

Le représentant des usagers est une personne bénévole nommée par le directeur de l'Agence Régionale de Santé sur propositions d'associations agréées.

Il a pour rôle de porter la parole des usagers dans les commissions et instances auxquelles il participe pour faire valoir leurs droits dans le système de santé. Ils sont tenus au respect de l'anonymat et de la confidentialité des informations.

Missions

- **Inform** les usagers sur leurs droits et veiller à leurs respects dans l'établissement **Faire connaître à la Direction de l'établissement** les besoins et les remarques des patients et de leurs entourages
- **Contribuer** à la prise de décision dans le cadre de la politique de l'établissement
- **Orienter** les usagers vers les bons interlocuteurs au sein de l'hôpital
- **Faire entendre le point de vue des patients** aux professionnels dans le but d'améliorer la qualité de la prise en charge

L'espace des Usagers

L'espace des usagers est un lieu de paroles, d'informations et d'échanges pour les patients et leurs proches dans le but :

- **Répondre** aux questions
- **Inform** sur les droits des patients
- **Proposer** de la documentation mise à disposition par les associations partenaire
- **Apporter** une écoute et un soutien attentif
- **Mettre à disposition** les coordonnées des associations partenaires
- **Orienter les patients** vers des structures d'accompagnement dans le cadre de leurs parcours de santé