

USAGERS :

DES INTERLOCUTEURS A VOTRE ÉCOUTE

Vous avez des questions sur votre prise en charge?
Vous souhaitez adresser vos remerciements ou faire une réclamation?
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

Mme Sylvie MARTY, Directrice déléguée par intérim & **Mme Orane KEISER**, Responsable droits des usagers
05 65 67 60 01
secretariat-stgeniez@ght-rouergue.fr
usagers@ght-rouergue.fr

Les représentants des usagers

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

M Henri MAZZARESE -
06 30 92 04 06 - mazzarese.henri@orange.fr
M François DUSOL -
06 09 75 87 11 - dusolfrancois@gmail.com



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