

# 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](mailto:secretariat-stgeniez@ght-rouergue.fr)

[usagers@ght-rouergue.fr](mailto: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](mailto:mazzarese.henri@orange.fr)

**M François DUSOL** -

06 09 75 87 11 - [dusolfrancois@gmail.com](mailto: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