

LA COMMISSION DES USAGERS

Décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016
relatif à la commission des usagers des établissements de santé

Présidente	Mme Stéphanie ROUGÉ
Vice-Présidente	Mme Anne-Marie ROQUES
Médiateurs médicaux	Docteur Philippe MUGNIER (titulaire) Docteur Blandine GRASSIOT (suppléante)
Médiateurs non médicaux	Mme Stéphanie ROUGÉ (titulaire) Mme Cathy VÉZINHET-BILGER (suppléante)
Représentants des Usagers	Mme Anne Marie ROQUES, AFTC (titulaire) Mr André SIDOBRE, APF (titulaire) Mr Jean COUPIAC (suppléant) Mme Liliane SIRVEN (suppléante)
Représentant.e.s du C.S.E	Mr Patrick SAUSSOL (Titulaire) Mr Fabrice PARRAMON (Suppléant)
Représentantes de la CSIRMT	Mme Audrey JUANCHICK (titulaire) Mme Karine SAUVAGNAC (suppléante)

Contact : relationauxusagers@hopital-lamalou.fr

Modalités d'application des Articles R1112-91 à R1112-94 du code de la Santé Publique

L'ensemble de vos plaintes et réclamations écrites adressées à l'Établissement seront transmises au Directeur qui y répondra dans les meilleurs délais, soit en vous avisant de votre possibilité de saisir l'un des deux médiateurs titulaires, soit en vous informant qu'il saisit cette Commission.

Le médiateur médecin est compétent pour répondre aux réclamations concernant l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service et le médiateur non médical pour traiter toute autre réclamation. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le Directeur ou par vous-même vous rencontrera dans les huit jours suivant la saisine. Si vous êtes hospitalisé, la rencontre interviendra, dans la mesure du possible, avant votre sortie de l'Établissement.

Le médiateur peut également rencontrer vos proches s'il l'estime utile ou à leur demande.

Dans les huit jours suivant la rencontre, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la Commission ainsi qu'à vous-même. Au vu de ce compte-rendu, la Commission :

- Formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige
- Ou émet un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans tous les cas et dans un délai de huit jours suivant la séance, le Directeur vous répondra.

Le Représentant des Usagers est un bénévole d'une association de santé agréée qui fait part de vos besoins et exerce un droit de regard au sein de l'établissement.

Vous souhaitez les contacter directement ?

Anne Marie ROQUES, AFTC : 06 85 69 93 42	Liliane SIRVEN, Familles Rurales : 06 89 53 59 98
André SIDOBRE, APF : 06 82 18 82 19	Jean COUPIAC, Familles Rurales : 06 30 30 70 21