

COMMENT LES CONTACTER ?

Commission Des Usagers

Permanence téléphonique

Personne en charge des Représentants
des Usagers (RU) au Centre Hospitalier de Givors :
à votre écoute du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00
Tél : 04 78 07 30 00

Représentants Usagers

MICHEL PINAZ

Association ARM 42 - FNAR
(Fédération Nationale des Retraités)
Tél : 06 80 42 73 99 - Email : michel.pinaz@wanadoo.fr

DANIEL BONZI

Association AVIAM Auvergne Rhône Alpes
(Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux et à leur famille)
Tél : 06 03 28 65 67 - Email : daniel.bonzi@orange.fr

RAYMOND POLICANTE

Association ARM 42 - FNAR (Fédération Nationale des Retraités)
Tél : 06 12 79 69 27 - Email : ectif@free.fr

RAZIKA DALI

Association de lutte contre les infections nosocomiales
et les accidents médicaux
Email : razika.dali.ru@gmail.com

Médiateurs

Médiateur médecin : Dr QUEIROS
Médiateur non médecin : Mme ALLIROL

Tél : 04 78 07 30 00

C

ommission

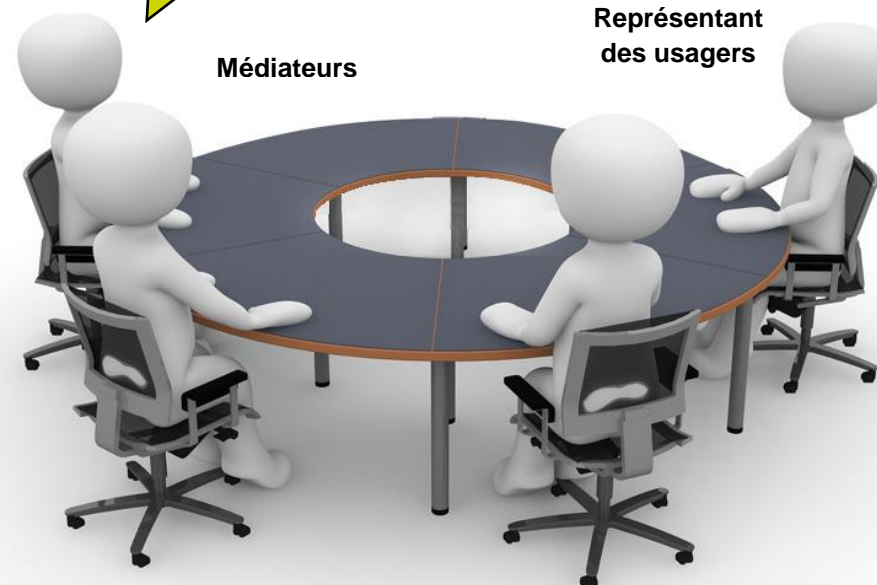
D

es

U

sagers

Nous sommes là
pour vous
aider !



LA COMMISSION DES USAGERS

Qui sont ses membres ?

- Le directeur du Centre Hospitalier ou son représentant ;
- Un **médiateur médecin** et un **médiateur non médecin** désignés par le directeur du Centre Hospitalier, ainsi que de leurs suppléants ;
- Deux **représentants des usagers** et leurs suppléants désignés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS) ;
- La Commission Des Usagers peut également comporter d'autres membres choisis parmi les instances du Centre hospitalier de Givors.

Quelles sont leurs missions ?

- Veiller au respect de vos droits ;
- Contribuer à l'amélioration de votre accueil ;
- Faciliter vos démarches lorsque vous souhaitez exprimer des griefs auprès des responsables de l'établissement ;
- Entendre et permettre la prise en compte de vos griefs et de vos réclamations ;
- Participer à l'élaboration de la politique menée en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers et procède à l'appréciation des pratiques de l'établissement dans ces domaines ;
- Analyser les réclamations adressées à la Direction.

Les représentants des Usagers

Qui sont-ils ?

Désignés par l'Agence Régionale de Santé, après avoir bénéficié d'une formation, ce sont des citoyens bénévoles, membres d'une association agréée du système de santé.

Quelles sont leurs missions ?

Porte-parole des patients et de leurs proches :

- Ils veillent au respect de vos droits.
- Ils facilitent votre expression et vos démarches.
- Ils favorisent votre dialogue et votre échange avec les professionnels de santé.
- Ils contribuent à l'amélioration de votre accueil et de votre prise en charge dans l'établissement.

Les médiateur médecin et médiateur non médecin

Qui sont-ils ?

Désignés par le représentant légal de l'établissement parmi le personnel, ils peuvent être saisis à votre demande ou sur proposition du directeur.

Le **médiateur médecin** est compétent pour les réclamations ou pour les demandes d'informations qui mettent en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

Le **médiateur non médecin** est compétent pour toutes les autres questions. Si une plainte ou une réclamation concerne les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Quelles sont leurs missions ?

- Vous écouter et vous accompagner dans votre réflexion,
- Rétablir une relation de confiance entre vous-même, l'établissement et son personnel.