



SAISIR LE MÉDIATEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS

1. Pour saisir la Commission des Usagers, vous devez prendre contact avec la personne chargée des relations avec les usagers qui se charge d'organiser votre rencontre avec l'un des médiateurs de la Commission dans les meilleurs délais.

Personne chargée des relations avec les usagers

Mme Anaïs SCHÉRER

ascherer@ght78sud.fr
01 30 46 97 27

2. Après avoir enquêté auprès des services et des agents concernés par votre réclamation, vous serez reçu par le médiateur de la Commission. Si votre réclamation concerne la prise en charge médicale, vous serez amené à rencontrer le médiateur médical. Pour tous les autres types de réclamations, vous serez reçus par le médiateur non médical.

Médiateurs médicaux

Dr Camélia ROUDIÈRE (*titulaire*)
Dr Kamil SALAMA (*suppléant*)

Médiateur non médical

Mme CAMUS, coordinatrice des soins

3. Par ailleurs, si vous le souhaitez, vous pouvez solliciter la présence du représentant des usagers de la Commission qui vous assistera au cours de cet entretien.

Représentant des usagers

M. Christian OLES
Association France Vascularites

reprusagers.hph@ght78sud.fr

4. Sur la base du rapport établi par le médiateur et dont vous serez destinataire, la Commission des Usagers se chargera alors d'émettre des recommandations relatives à votre réclamation et sur les actions d'amélioration de la qualité de la prise en charge qui peuvent en découler.
5. Enfin, suite aux recommandations émises par la Commission des Usagers, le Directeur de l'Établissement vous adressera une réponse définitive. S'il se prononce pour un classement sans suite de votre réclamation, il lui appartient de vous indiquer les voies de recours externes qui s'ouvrent à vous.