



Les hôpitaux publics du Lot, des hôpitaux engagés.

Droits des Usagers





- Assure la gestion des dossiers et le traitement des plaintes et des réclamations, ainsi que les courriers de remerciements.
- Elle organise les médiations demandées par les usagers.
- Elle fait le lien avec l'assurance hospitalière.
- Elle organise les Commissions Des Usagers (CDU) qui se tiennent a minima 4 fois par ans.

Direction des Droits des Usagers, COMPOSITION :

Directeur des Droits des Usagers :

Monsieur Pierre NOGRETTE,
Directeur de l'établissement

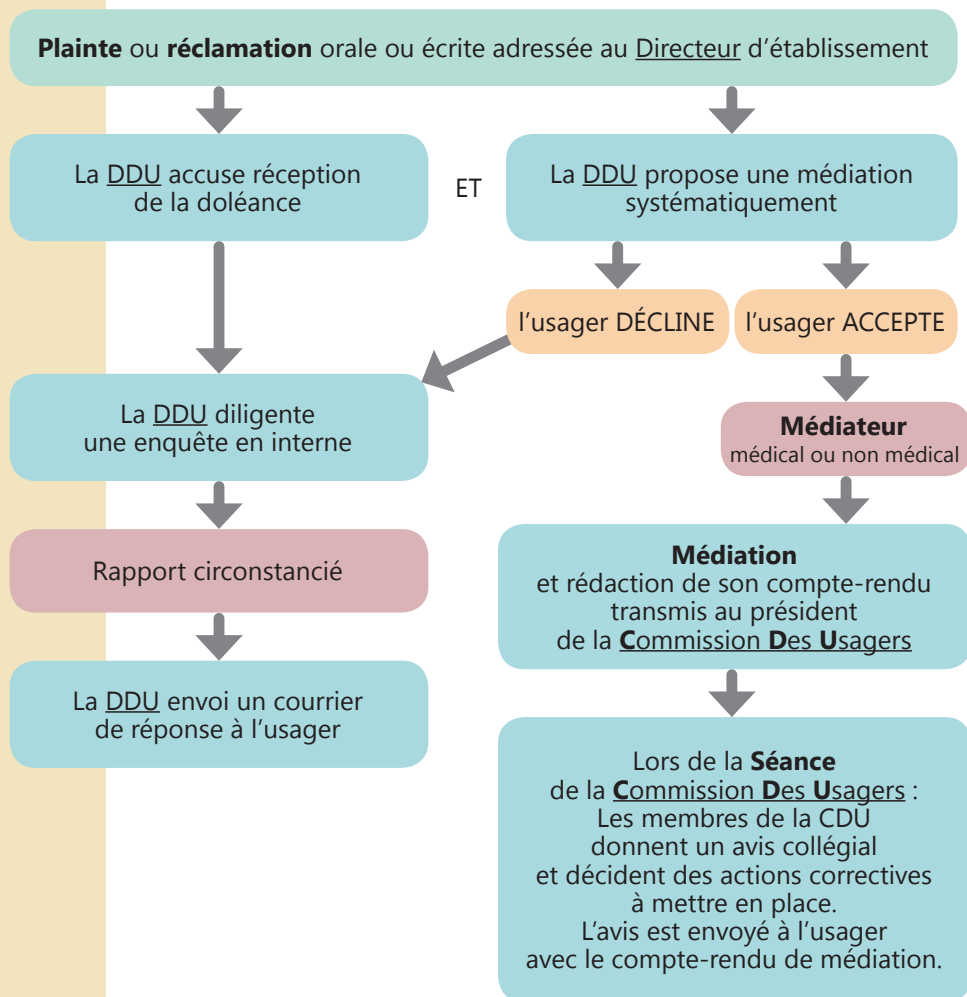
Responsable des Droits des Usagers :

Madame Cécile AUSTIN
Ligne directe : 05 65 20 51 13
cecile.austin@ch-cahors.fr

Gestionnaire des Droits des Usagers :

Madame Nadia BENADIEL
Ligne directe : 05 65 20 52 52
nadia.benadiel@ch-cahors.fr

Procédure simplifiée de traitement des plaintes et des réclamations par la **cellule relation des usagers**



Les représentants des Usagers

Ils sont membres de droit
de la Commission Des Usagers (CDU)



Les Représentants des Usagers (RU), sont des bénévoles, membres d'une association agréée par le ministère de la santé. Ils sont mandatés par cette association et sont nommés par l'Agence Régionale de Santé.

Quelles sont leurs missions ?

Ils formulent des recommandations lors des CDU. Ils contribuent à la politique qualité de l'établissement et notamment les droits des usagers, l'accueil, la prise en charge, la qualité et la sécurité des soins.

Si l'utilisateur le souhaite, ils peuvent l'accompagner et l'aider à faire valoir ses droits lors d'une médiation par exemple.

Ce sont eux qui établissent le Projet des Usagers.

Comment les contacter ?

Par email :

chcahors.representants.usagers@gmail.com

La Commission des Usagers (CDU)

La loi de modernisation de notre système de santé n°2016-41 (décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016), donne de nouvelles compétences aux représentants des usagers, au-delà de la défense de leurs droits. Les représentants sont investis de nouvelles compétences en étant associés à l'élaboration de la stratégie et de la politique qualité de l'établissement. L'objectif étant de les considérer comme des partenaires à part entière. Ainsi, la CDU est informée et consultée sur les questions de politique de l'établissement en termes de qualité, de sécurité des soins et d'organisation du parcours de soins. Elle donne son avis sur les actions correctives mises en œuvre pour lutter contre les événements indésirables graves. De fait, l'utilisateur est considéré comme un acteur du système de santé.

COMPOSITION DE LA CDU

Décision n°19-2020

LES MEMBRES DE DROITS :

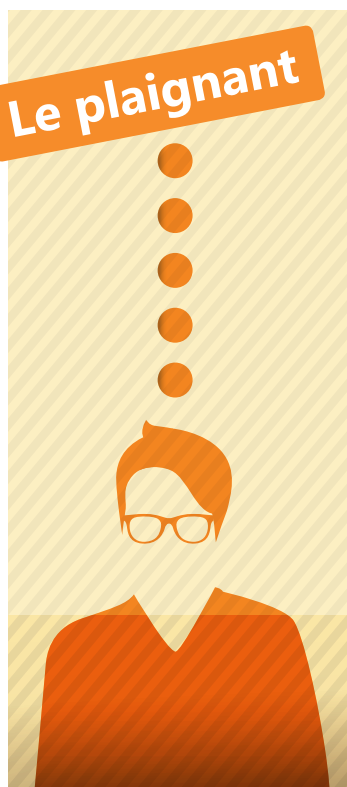
- Le Président de CDU : *Au CH Cahors, c'est un RU*
- Le Vice-Président de CDU : *Le Directeur du CH*
- Les 3 autres RU
- Les 4 médiateurs médicaux
- Les 2 médiateurs non médicaux
- Le représentant de la CSIRMT
- Le représentant de la politique Qualité

LES INVITÉS PERMANENTS :

- Le Président de la CME
- La Responsable des Droits des Usagers
- La gestionnaire des Droits des Usagers
- La chargée de communication des dossiers patients

Dès qu'un médiateur (médical ou non médical) est saisi (saisie écrite ou orale par le directeur ou par le plaignant), le processus de médiation est engagé.

Vous avez demandé une médiation ?



La Direction des Droits des Usagers (DDU) vous propose une date de médiation, un horaire et un lieu.

Vous recevrez ensuite une convocation ainsi que le document de demande d'autorisation de consultation du dossier médical du patient concerné. Seul le médiateur aura accès au dossier médical du patient.

Ce document doit être renseigné et renvoyé à la DDU.

Toute personne se présentant à la médiation devra être munie de ses papiers d'identité (patient concerné et accompagnant éventuel).

Le jour de la médiation vous devrez vous présenter au secrétariat de direction du Centre Hospitalier de Cahors. Vous serez accueilli par un membre de la DDU.

Le médiateur

Le médiateur nommé par le directeur général du Centre Hospitalier, est reconnu pour sa neutralité, son impartialité et son indépendance.

Le dispositif de médiation se définit par la rencontre des parties en conflit, en présence d'un tiers : le médiateur.

Le médiateur élabore le compte rendu de la médiation qu'il fait parvenir sous huit jours au président de la commission des usagers, qui après en avoir pris connaissance émettra un avis. Ainsi, le plaignant recevra le compte-rendu de médiation et l'avis de la commission.



« Le médiateur permet l'expression du ressenti de la situation par le plaignant »

Le représentant des usagers



Les représentants des usagers sont à votre écoute et peuvent vous conseiller et vous aider.

Vous avez la possibilité de demander à ce qu'un représentant des usagers soit présent lors de la médiation.

Précisez-le lors de votre demande de médiation à la cellule relation des usagers.

« La Commission des Usagers a pour missions de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge »



2021-03 - Création service communication du Centre Hospitalier de Cahors - illustration : freepik.com



Les hôpitaux publics du Lot, des hôpitaux engagés.

Centre Hospitalier de Cahors
Établissement support du GHT du Lot
52, place Bergon - 46000 CAHORS
Tél. 05 65 20 50 50 - www.ch-cahors.fr