

DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS À VOTRE ÉCOUTE !



Nicole THERS

Génération Mouvement

www.generations-mouvement.org

mthers@wanadoo.fr

Bernard ROUX

CLCV – Consommation
Logement et Cadre de Vie

www.clcv.org

roux.bj@orange.fr

Jany ROBERT

Comité Départemental de la
Ligue Nationale contre le Cancer

www.ligue-cancer.net/15-cantal

janyrob@orange.fr

Nicole MERCIER

Union Départementale des
Affaires Familiales du Cantal

www.udaf15.fr

nicole.lafon0806@orange.fr

Les **représentants des usagers** ont pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé. Ils agissent principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé. Ils sont garants d'une certaine démocratie sanitaire, qui doit permettre d'améliorer la qualité des soins portés aux personnes malades.

La Commission des Usagers (CDU)

ROLES ET MISSIONS

- **participe** à l'élaboration de la politique de l'établissement pour : l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.
- elle **est associée** :
 - à l'organisation des parcours de soins,
 - à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la CME*.
- elle **fait des propositions** sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données,
- elle **peut se saisir** de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la CME* et est informée des suites qui leur sont données,
- elle est **informée** de :
 - l'**ensemble des plaintes et des réclamations** formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données,
 - la survenue d'**événements indésirables graves**, et des actions menées par l'établissement pour y remédier.

*CME : Commission Médicale d'Établissement

COMPOSITION

- **Laure ROUSSEAU** – Attachée de Direction – Présidente de la CDU
- **Nicole THERS** – Représentante des usagers – Vice-Présidente de la CDU
- **Dr François VENTRE** – Médiateur Médecin titulaire
- **Dr Baptiste OLIVI** – Médiateur Médecin suppléant – Président de la C.M.E.
- **Caroline BOUSQUET** – Médiateur non Médecin titulaire
- **Sandrine DIANE et Laure ROUSSEAU** – Médiateurs non Médecin suppléants
- **Sylvie BUCHET** – Directrice
- **Virginie DELCAMP** – Directrice des soins infirmiers - Représentante du personnel soignant

Deux représentants d'usagers et leurs suppléants respectifs, désignés par le directeur de l'ARS parmi les personnes proposées par les associations agréées en application de l'article L1114-1 :

- **Nicole THERS** – Génération Mouvement – titulaire
- **Bernard ROUX** – CLCV Aurillac-Cantal – titulaire
- **Jany ROBERT** – Ligue nationale contre le Cancer – suppléante
- **Nicole MERCIER** – UDAF 15 – suppléante

Assistent, avec voix consultative, aux travaux de la CDU :

- **Benoit CHABBERT** – Responsable Qualité

UNE RECLAMATION ?

Signalement direct au CMC Tronquières

Personne en Charge des Relations avec les Usagers (PCRU) : Laure ROUSSEAU
Direction du CMC de Tronquières, 83 avenue Charles de Gaulle, 15000 Aurillac
04 – 71 – 45 – 67 – 97
cmc.tronquieres.aur@elsan.care

Signalement direct auprès de l'ARS

Depuis début 2023, vous pouvez déposer une plainte et réclamation auprès de l'ARS à l'aide du formulaire en ligne : <https://demat.social.gouv.fr/commencer/formulaire-de-reclamation-ars>