

DROITS DES USAGERS



QUI SONT LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET COMMENT LES CONTACTER ?

Les représentants des usagers sont membres d'associations agréées ayant une activité dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades. Ils sont désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ils ont pour mission de **défendre les droits des patients et de porter la parole des usagers et de leurs proches au sein de l'établissement.**

Fonction	Nom et prénom	Association
Titulaire	BRUHIÈRE Jean	Ligue contre le cancer
Titulaire	MESPLÈS Daniel	Que Choisir Ensemble

Pour contacter les représentants des usagers :

usagersCHHB@ch-hautbugey.fr

Vous pouvez aussi les contacter via le service en charge des relations avec les usagers : 04 74 81 75 22 ou qualite@ch-hautbugey.fr

QUELLES SONT LES MISSIONS DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) ?

La Commission des usagers (CDU) **représente les patients et leur famille.** Elle veille à **faire respecter les droits des usagers** et à **faciliter leurs démarches.** Elle informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation. Elle est également chargée de faire des propositions à la Direction de l'établissement pour **améliorer l'accueil et la prise en charge** des patients et de leurs proches.

QUI SONT LES MEMBRES DE LA CDU ?

Directeur de l'établissement : Aurélien CHABERT

Médiateurs médicaux :

Alain DECROIX (titulaire), Véronique LALOE (suppléant)

Médiateurs non médicaux :

Laura ZAFFALONE (titulaire), Angélique CHATAIN (suppléant)

Représentants des usagers : Jean BRUHIÈRE, Daniel MESPLES

Personne chargée des relations avec les usagers : Eva LEGER

Représentants de la commission médicale d'établissement :

Omar LOUNATI (titulaire), Alia MANSOURI (suppléant)

Représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques : Isabelle RATEL

Représentants du personnel :

Delphine BOUCHEREAU (titulaire), Nathalie FORTEVILLE (suppléant)

Représentants du conseil de surveillance :

Laurent HARMEL (titulaire), Carmen FLORE (suppléant)

VOUS SOUHAITEZ FAIRE UNE RÉCLAMATION ?

ADRESSEZ UN COURRIER À LA DIRECTION DE L'ÉTABLISSEMENT :

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier du Haut-Bugey

1 route de Veyziat - CS 20100

01117 OYONNAX Cedex

VOUS POUVEZ AUSSI ADRESSER UN COURRIER À L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ (ARS) :

ARS Auvergne-Rhône-Alpes - Direction inspection, justice et usagers

Pôle usagers-réclamations

241 rue Garibaldi - CS 93383

69418 LYON Cedex 03

OU FAIRE VOTRE RÉCLAMATION EN LIGNE :

<https://demat.social.gouv.fr/commencer/formulaire-de-reclamation-ars>