



# USAGERS :

## DES INTERLOCUTEURS A VOTRE ÉCOUTE

Vous avez des questions sur votre prise en charge?  
Vous souhaitez adresser vos remerciements ou faire une réclamation?  
Plusieurs interlocuteurs sont à votre disposition



### Le médecin ou cadre du service

En cas d'interrogation ou de mécontentement, nous vous invitons dans un premier temps à vous exprimer auprès d'un des responsables du service qui vous prend en charge.

### La direction droits des patients

**M Emmanuel NOE**, Directeur délégué par intérim  
& **Mme Orane KEISER**, Responsable droits des usagers

05 65 71 14 77

[direction.HL-vallon@ght-rouergue.fr](mailto:direction.HL-vallon@ght-rouergue.fr)

[usagers@ght-rouergue.fr](mailto:usagers@ght-rouergue.fr)

### Les représentants des usagers

4 représentants des usagers sont membres de la Commission des Usagers :

**Mme Bernadette MOURGUES**

06 37 72 22 32 – [bernadette-mourgues@wanadoo.fr](mailto:bernadette-mourgues@wanadoo.fr)

**M. Didier FABRE**

06 80 88 18 11 – [didier.fabre12330@gmail.com](mailto:didier.fabre12330@gmail.com)

**Mme Agnès JOFFRE**

07 50 67 34 02 – [joffre.agnes@wanadoo.fr](mailto:joffre.agnes@wanadoo.fr)

**Mme Elisabeth DOUZOU**

06 71 87 91 67 – [babeth-douzou@hotmail.com](mailto:babeth-douzou@hotmail.com)

### Qu'est qu'un représentant des usagers ?

C'est un bénévole, membre d'une association de santé qui a reçu un agrément santé par une commission nationale.

Il est désigné pour **représenter TOUS LES USAGERS** d'un établissement de santé. Il facilite l'expression des malades, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

**Le représentant des usagers est le "porte parole" des patients et de leurs proches.**

Ils font partie de La Commission des Usagers qui permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle a pour mission :

- de veiller au respect des droits des usagers de l'hôpital,
- de faciliter leurs démarches,
- de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leur entourage