



# DES INTERLOCUTEURS À VOTRE ÉCOUTE !

Vous avez des remarques sur votre prise en charge ?  
Vous souhaitez adresser vos remerciements ou faire une réclamation ?



» **Plusieurs interlocuteurs sont à votre disposition** «

## La Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques & des Relations avec les Usagers

En liaison avec les équipes soignantes et administratives, la Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques & des Relations avec les Usagers est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches.

 **Dr Jean-Marc FAUCHEUX**, Directeur de la Qualité, de la Gestion des Risques & des Relations avec les Usagers  
05.53.69.72.21 - [directionru@ch-agen-nerac.fr](mailto:directionru@ch-agen-nerac.fr)

## Les Représentants des Usagers

Membres d'une association agréée, les représentants des usagers sont des personnes indépendantes du Centre Hospitalier Agen-Nérac. Ils représentent l'intérêt des patients auprès des instances de l'établissement et sont à l'écoute des usagers.

 **Pierre BONNET-ELISSALDE**  
Président de la CDU  
Association des Diabétiques de Lot-et-Garonne

 **Claude JOSEPH**  
UDAF Lot-et-Garonne

 **Daniel LASCOMBE**  
APF - France Handicap

 **Nadjet NACER**  
APF - France Handicap

> Comment contacter les Représentants des Usagers ?

 [ru@ch-agen-nerac.fr](mailto:ru@ch-agen-nerac.fr)

## Le Saviez-vous ?

Vos remarques et observations sont communiquées à la Commission des Usagers (CDU). Son rôle est d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients. Des informations concernant la CDU sont disponibles sur les présentoirs à l'accueil de l'établissement et sur le site internet.

### Composition de la CDU

- Directeur du Centre Hospitalier : Didier LAFAGE
- Représentants des Usagers : Pierre BONNET-ELISSALDE **[PRÉSIDENT]** Claude JOSEPH, Daniel LASCOMBE, Nadjet NACER
- Médiateur médical titulaire : Dr Pierre-Arnaud FORT
- Médiateur médical suppléant : Dr Elise KLEMENT-FRUTOS
- Médiateur non-médical titulaire : Muriel LE GUEN
- Médiateur non-médical suppléant : Nadine CARNEJAC
- Président de la CME : Dr Jean-Marc FAUCHEUX
- Représentant de la CSIRMT titulaire : Amélie BRET
- Représentant de la CSIRMT suppléant : Aurore BAILLAVOINE
- Représentant du personnel titulaire : Françoise REDOUTEY
- Représentant du personnel suppléant : Catherine PALFINI
- Représentant du Conseil de Surveillance titulaire : Simone GRIMAUD
- Représentant du Conseil de Surveillance suppléant : Edith BUSQUET

### Comment contacter la CDU ?

 Centre Hospitalier Agen-Nérac  
route de Villeneuve  
47923 AGEN Cedex 9

 [cdu@ch-agen-nerac.fr](mailto:cdu@ch-agen-nerac.fr)

 05.53.69.72.21

Si les réponses apportées par les différents interlocuteurs à votre disposition ne sont pas satisfaisantes, vous pouvez adresser un courrier de réclamation au Directeur de l'établissement. Une réponse écrite vous sera apportée.

En fonction de la nature de vos difficultés, il vous est possible de rencontrer un médiateur médical ou non médical.