



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

☎ 05.53.69.71.95 / 78.41 - [directionru@ch-agen-nerac.fr](mailto:directionru@ch-agen-nerac.fr)

## Les Représentants des Usagers

Membres d'une association agréée par le ministère de la santé, 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**

Association des diabétiques de Lot-et-Garonne

**Claude JOSEPH**

UDAF Lot-et-Garonne

**Simone GRIMAUD**

Association VMEH 47

**Daniel LASCOMBE**

APF - France Handicap

## 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

- **Le Directeur du Centre Hospitalier :** Jean-François VINET ou son représentant, Philippe CASTANDET
- **Représentant de la CSIRMT titulaire :** Aurore BAILLAVOINE **[PRÉSIDENTE]**
- **RU :** Pierre BONNET-ELISSALDE, Claude JOSEPH, Simone GRIMAUD, Daniel LASCOMBE
- **Médiateur médical titulaire :** Dr Pierre-Arnaud FORT
- **Médiateur médical suppléant :** en attente de nomination
- **Médiateur non-médical titulaire :** Nadine CARNEJAC
- **Médiateur non-médical suppléant :** Gaëlle FAVRELLE
- **Président de la CME :** Dr Jean-Marc FAUCHEUX
- **Représentant de la CSIRMT suppléant :** Elisa MORENO GARCIA
- **Représentant du personnel titulaire :** Christine FESSART
- **Représentant du personnel suppléant :** Sabrina MARTIN-BLANCO [VP]
- **Représentant du Conseil de Surveillance titulaire :** Edith BUSQUET
- **Représentant du Conseil de Surveillance suppléant :** Nadège LAUZZANA

### 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)  
05.53.69.71.95 / 78.41

De manière générale, vous pouvez adresser un courrier de au Directeur de l'établissement pour adresser vos éloges aux équipes hospitalière ou, au besoin, porter réclamation. 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.