



Vous souhaitez remercier les équipes pour votre prise en charge ?



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

*Nous vous remercions pour votre confiance.*

*La direction de la qualité, de la gestion des risques et des Relations avec les Usagers transmet vos messages aux équipes soignantes et administratives.*

Vous souhaitez porter réclamation, signaler un défaut de prise en charge ?



### 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 sur la CDU et les représentants d'usagers 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
- **RU titulaires:**  
Pierre BONNET-ELISSALDE, Claude JOSEPH
- **RU suppléants :** Simone GRIMAUD, Daniel LASCOMBE
- **Méiateur médical :** *carence*
- **Méiateur non-médical titulaire :** Aurore BAILLAVOINE
- **Méiateur non-médical suppléant :** Gaëlle FAVRELLE
- **Président de la CME :** Dr Jean-Marc FAUCHEUX
- **Représentant de la CSIRMT titulaire :**  
Aurore BAILLAVOINE **[PRÉSIDENTE]**
- **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 LAZZANA

### Circuit des plaintes et réclamations

#### > Courrier de plainte ou réclamation de l'utilisateur à l'établissement

M. le Directeur  
Centre Hospitalier Agen-Nérac  
route de Villeneuve  
47923 AGEN Cedex 9  
[cdu@ch-agen-nerac.fr](mailto:cdu@ch-agen-nerac.fr)

#### > Demande d'un rapport aux professionnels médicaux / paramédicaux / administratifs du service concerné par la prise en charge.

#### > Rédaction d'un courrier à l'utilisateur lui apportant des éléments de réponse concernant sa plainte ou sa réclamation et, les cas échéant, les actions correctrices mises en place ou sein de l'établissement.

#### > Enregistrement de la plainte ou de la réclamation par la direction de la qualité, de la gestion des risques et des relations avec les usagers

Envoi d'un accusé de réception à l'utilisateur

#### > Analyse du rapport circonstancié transmis et mise en place d'actions le cas échéant :

- Transmission du dossier à l'assureur du Centre Hospitalier Agen-Nérac
- Analyse approfondie des causes par l'équipe qualité - gestion des risques
- Organisation d'une Revue de Morbidité et de Mortalité (RMM)
- Mise en place d'un groupe de travail institutionnel sur le sujet

#### > Possibilité de médiation médicale et/ou non médicale avec accompagnement d'un représentant des usagers

Contact médiateurs :  
[directionru@ch-agen-nerac.fr](mailto:directionru@ch-agen-nerac.fr)  
05.53.69.71.95

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

+ infos :  
**05.53.69.71.95**