

## Les représentants des usagers

Ces personnes ont pour mission d'informer les usagers sur leurs droits, de faciliter l'échange et l'écoute des usagers. Ils peuvent apporter une aide aux usagers dans leurs différentes démarches.



**Usagers, agents**  
acteurs de la relation



Les représentants des usagers présents dans les instances sont :

*M. Robert COHEN* (Association pour le droit de mourir dans la dignité),

*Mme BERTOLINI Audrey* (Aiatu Corsu),

*Mme Roselyne PROFIZI* (Union fédérale des consommateurs Que Choisir),

*M. Henry MULLER* (Association des paralysés de France),

*Mme Rose-Marie PASQUALAGGI* (Association des diabétiques de France).



## COMMENT CONTACTER LES REPRESENTANTS DES USAGERS ?

☞ Via le service relations avec les usagers de l'établissement



**04.95.29.96.97**

**Ou**

**04.95.29.90.98**

# LES DROITS DES USAGERS

## LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des usagers est une instance du CH Ajaccio chargée de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches, afin qu'ils puissent éventuellement exprimer leurs difficultés

Plus généralement, la Commission des usagers peut formuler des recommandations et des avis sur la politique d'accueil et de prise en charge des usagers qu'il convient de mettre en œuvre au sein de l'établissement.

Elle rend compte de ses analyses et de ses propositions dans un rapport annuel, qui est présenté aux instances de l'établissement comme le Conseil de surveillance ou la CME. Elle peut aussi proposer un projet des usagers.



Conformément à la réglementation, elle doit normalement se réunir au moins 4 fois par an.

Elle examine les réclamations qui ont été adressées à la Direction du Centre Hospitalier par les usagers, ainsi que les demandes d'accès aux dossiers patients formulées par les usagers.

Le cas échéant, elle informe les usagers sur les voies de conciliation et de recours.

La Commission des Usagers est composée de membres avec voix délibérative : Le Directeur du Centre Hospitalier, le médiateur médical, le médiateur non médical, ainsi que de deux représentants des usagers (personnes représentants des associations de santé agréées).

Elle est composée aussi de membres avec voix consultative : Représentant du Conseil de surveillance, Président de la CME, représentant de la Commission de soins infirmiers ou du CTE, Direction des soins, Direction Qualité, service des relations avec les usagers...