

SON RÔLE

Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'Etablissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle examine la satisfaction patient, l'expérience patient, les réclamations patients et formule des recommandations pour l'amélioration de la qualité d'accueil et de la prise en charge.

COMPOSITION

PRESIDENT ET VICE PRESIDENT

D. BELLENCONTRE, Directeur

C. PERNELLE, Comité du Rhône de la Ligue Nationale contre le cancer (Titulaire)

REPRESENTANT DES USAGERS

C. PERNELLE, Comité du Rhône de la Ligue Nationale contre le cancer (Titulaire)

MEDIATEUR MEDICAL

Dr A. KHEBBEB, Médiateur médical (Titulaire)

MEDIATEUR NON MEDICAL

D. HENNIART, Directrice adjointe en charge du parcours patient (Titulaire)

C. REVOL, Cadre de santé (Suppléante)

REPRESENTANTS DU PERSONNEL

A. NIVAL, Cadre de santé (Titulaire)

C. REVOL, Cadre de Santé (Suppléante)

RESPONSABLE ASSURANCE QUALITE

F. CORBIN, Responsable assurance qualité

LES REPRESENTANTS DES USAGERS (RU)

Des interlocuteurs à votre écoute

QUI SONT-ILS ?

- Des bénévoles, membres d'une association agréée par le Ministère de la santé et nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de la Santé.
- Des usagers des établissements, indépendants de l'établissement

QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?

- Le représentant des usagers représente les patients des établissements de santé au travers de différentes commissions de l'établissement auxquelles il participe. Il porte leurs paroles, et veille au respect des droits des usagers.
- Il peut accompagner un patient ou un proche d'un patient en cas de réclamation. Il peut assister à un entretien de médiation avec l'équipe de l'établissement aux côtés du patient et/ou de son proche

CONTACT

Des questions, une réclamation, la survenue d'un Evènement Indésirable lors de votre prise en charge au sein de l'établissement ?

- Adressez un courrier par voie postale au Directeur de l'établissement :
Groupe Hospitalier Les Portes du Sud, 2 avenue du 11 Novembre 1918, 69200 VENISSIEUX
Ou un mail à l'adresse : reclamations@lesportesdusud.fr
- Adressez-vous aux représentants des usagers via l'adresse mail
representants.usagers@lesportesdusud.fr
- Vous pouvez signaler tout Evènement Sanitaire Indésirable sur le portail de signalement dédié du Ministère de la Santé et de la prévention :
<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>