SMR de Lordat
Soins Médicaux & de Réadaptation

A3S Association Santé Social Solidarité

# DES INTERLOCUTEURS A VOTRE ECOUTE !

**Vous avez des questions ou des remarques sur les soins ou sur l'accueil que vous avez reçu au SMR LORDAT et vous souhaitez l'aide d'un tiers ?**

**Vous pouvez en parler avec la Cadre de Santé ou le Médecin**

## Vous pouvez également rencontrer

### Les Représentantes des Usagers

Ils sont là pour vous informer et répondre à vos questions. Ils ont pour mission de défendre les droits et les intérêts des usagers de l'établissement. Ils peuvent vous accompagner en cas de médiation.

**Mme CANAPA Geneviève** (Bénévole indépendante du SMR Lordat)

✉ : representantdesusagers@a-3-s.fr

☎ Laissez vos coordonnées téléphoniques à l'accueil, la représentante des usagers vous recontactera

## VOUS SOUHAITEZ ADRESSER UNE RECLAMATION ?

Si les premières démarches ne vous donnent pas satisfaction, vous avez la possibilité d'adresser un courrier ou un email de réclamation au Directeur du SMR LORDAT. Un accusé de réception vous sera systématiquement transmis. En fonction de la nature des difficultés rencontrées et de la situation, une rencontre avec un médiateur médical ou non médical pourra vous être proposée. Si vous le souhaitez, un représentant des usagers pourra vous accompagner.

Droits des usagers de la santé

Votre réclamation et vos observations seront communiquées à la Commission des Usagers (CDU) du SMR Lordat. Elle pourra donner ses recommandations pour améliorer la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.
La CDU contribue à garantir la qualité de votre parcours de soins.
Retrouvez les informations utiles dans notre livret d'accueil.

Pour en savoir + Scannez-moi !

# LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

## SA MISSION

La commission des usagers a pour mission de veiller aux respects des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

## SA COMPOSITION

**Président de la CDU – Mr Platon VROUVAKIS**
(Directeur A3S- SMR LORDAT)

**Vice-présidente de la CDU**
**Médiatrice médicale titulaire**
**Dr Marie LAFARGE**
(Médecin Cheffe de service, SMR LORDAT)

**Médiatrice non médicale titulaire**
**Mme Stéphanie CROZAT**
(Assistante sociale, SMR LORDAT)

**Responsable des Relations avec les Usagers**
**Mme Nadège NIVAULT**
(Cadre de Santé, Infirmière, SMR LORDAT)

**Représentante des Usagers titulaire**
Mme Geneviève CANAPA (Visiteuse des Malades dans les Etablissements de Santé)

**Médiatrice médicale suppléante**
**Dr Myriam HONNORAT**
(Médecin, Présidente de la CME, SMR LORDAT)

**Médiatrice non médicale suppléante**
**Mme Monique DERROS**
(Secrétaire Médicale, SMR LORDAT)

**Représentante du personnel titulaire**
**Mme Valérie DEGRE**
(Aide-soignante, Déléguée du personnel, SMR LORDAT)

**Représentante du Service Qualité Gestion des Risques**
**Mme Alix MORALES**
(Responsable Qualité Gestion des Risques A3S-SMR LORDAT)

## LES COORDONNEES

**Standard téléphonique**
☎ 04.11.69.07.00

**Adresse**
SMR Centre de Lordat
Entrée E3, Pôle Santé,
1 Allée des Lilas,
11400 Castelnaudary

**Direction**
✉ direction@a-3-s.fr

**Médiateurs médicaux**
✉ m.lafarge@a-3-s.fr
✉ m.honnorat@a-3-s.fr

**Médiateurs non-médicaux**
✉ lordat.servicesocial@a-3-s.fr
✉ centre.lordat@a-3-s.fr

**Représentante des Usagers**
✉ representantdesusagers@a-3-s.fr
☎ Laissez vos coordonnées téléphoniques à l'accueil, la représentante des usagers vous recontactera

**Relations des Usagers/ Représentante du Personnel /Service qualité/**
✉ n.nivault@a-3-s.fr
✉ v.degre@a-3-s.fr
✉ qualite@a-3-s.fr