



## La commission des usagers

Elle regroupe notamment des représentants des usagers, des médiateurs médicaux et non médicaux.

**Sa mission :** veiller au respect des droits des usagers, faciliter vos démarches et contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

## le Pôle des usagers PDU

Des professionnels et permanents facilitent votre orientation et vous conseillent pour rencontrer des représentants d'associations de patients et de familles. Une permanence d'avocats est également proposée.

 pdu@ch-esquirol-limoges.fr

 05 55 43 10 95

## Vous avez une plainte ou réclamation à formuler ?



J'en parle au personnel du service, au responsable et/ou au médecin.

### Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction.

Je peux rencontrer le médiateur médical ou non médical au cours de mon séjour.

J'adresse ma réclamation soit :

#### → Au Directeur :



M. le Directeur  
Secrétariat de Direction  
Centre Hospitalier Esquirol  
15 rue du Docteur Marcland  
87025 LIMOGES CEDEX



direction@ch-esquirol-limoges.fr

#### → A la Commission des Usagers :



Mme ou M. le Président de la CDU  
Centre Hospitalier Esquirol  
15 rue du Docteur Marcland  
87025 LIMOGES CEDEX



secretariat.commissiondesusagers  
@ch-esquirol-limoges.fr



05 55 43 13 54

#### → Aux représentants des usagers :



representantsdesusagers.cdu  
@ch-esquirol-limoges.fr

Je peux également formuler une réclamation orale en demandant qu'elle soit retranscrite.



Pour en savoir plus, je peux demander l'affiche d'information correspondante.

## PATIENTS

## Connaissez-vous vos droits ?



## *Information sur mon état de santé et consentement éclairé*

Je suis informé sur mon état de santé, les soins et les actes, et donne mon accord. J'ai le droit de refuser un soins ou un acte (sauf soins sans consentement).

## *Mon droit à la confidentialité*

Les données me concernant sont protégées par le secret médical et professionnel. Je peux demander que ma présence ne soit pas divulguée.

## *Mes données personnelles sont protégées par le RGPD*

Une partie de mes données est informatisée et je dispose du droit d'accès, de rectification et de portabilité de mes données et du droit de limitation ou d'opposition à leurs traitements.

Je peux m'adresser au délégué à la Protection des données (DPO)



dpo@ch-esquirol-limoges.fr

## *Mon intimité et ma vie privée doivent être respectées*

### *Mes directives anticipées*

J'en parle au soignant dans le service de soins.

Je peux exprimer mes souhaits au sujet de mes soins en santé mentale en planifiant et choisissant mon accompagnement en cas de vulnérabilité.



Pour en savoir plus, je peux demander la plaquette d'information correspondante.

## *Je peux désigner une personne de confiance pour la durée de mon hospitalisation*

Cette désignation se fait par écrit, je demande le formulaire au personnel du service de soins.

Je peux annuler ou remplacer ma désignation à tout moment.

Son rôle : m'accompagner dans mes démarches liées à ma santé et, si un jour je suis hors d'état d'exprimer ma volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer.



Pour en savoir plus, je peux demander la plaquette d'information correspondante.

## *Je peux demander mon dossier médical*

J'adresse ma demande par écrit au directeur avec la copie de ma pièce d'identité ou je complète le formulaire qui se trouve sur le site de l'établissement ou j'appelle



juridiques@ch-esquirol-limoges.fr



05 55 43 13 54

## *Questionnaire de satisfaction*

Je fais part de mon impression, critiques et suggestions en remplissant : le questionnaire de satisfaction remis à la fin de mon séjour et en complétant le questionnaire e-satis qui me sera adressé par mail après ma sortie.

## *Croyances et convictions*

Il existe une aumônerie de culte catholique située à proximité de la cafétéria.

Pour garantir la liberté de conscience et de culte, l'Aumônerie catholique assure le lien avec des représentants de diverses religions et leur communique les demandes de ceux qui souhaitent les rencontrer.



05 55 43 22 12