



Des interlocuteurs à votre écoute



Vous avez des questions ou des remarques sur les soins et sur l'accueil que vous avez reçus au sein de la Clinique ?

Chargée des relations avec les usagers

Secrétaire de direction

☎ 05.46.90.59.00

@ mburckbuchler@vivalto-sante.com

Les Représentants des Usagers

Mme Claudine GUERIN

Association UDAF

✉ michel.guerin3@wanadoo.fr

Mr Denis TAINURIER

Association UDAF

✉ tainturier.denis@gmail.com

● Qu'est ce qu'un représentant des usagers ?

C'est un **bénévole**, membre d'une association de santé qui a reçu un agrément de santé par une commission nationale. Il est désigné pour représenter **TOUS les usagers** d'un établissement de santé. Il facilite l'expression des malades, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

● Vous souhaitez adresser **une réclamation** ?

Vous pouvez adresser un **courrier de réclamation** à la Direction Générale de la Clinique. En fonction de la nature de vos difficultés, il vous est possible de rencontrer un médiateur non-médical ou médical.

Clinique Richelieu
22 rue Montlouis
17100 SAINTES



Le saviez-vous ?

Vos remarques et vos observations seront communiquées à la **Commission des Usagers**. Elle veille au respect des droits des patients, contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la prise en charge des patients, analyse les réclamations adressées à la Direction.

Comment contacter la Commission des Usagers ?

Clinique Richelieu
Commission des Relations avec les Usagers
A l'attention du secrétariat de Direction
22 rue Montlouis
17100 SAINTES