

- Participe au traitement des dossiers de précontentieux et contentieux en lien avec le Directeur des Affaires Générales et de la Stratégie,
- Est le relais des attentes des usagers sur le plan stratégique,
- Est acteur de la démarche Qualité insitutionnelle versant usagers,
- Coordonne et met en relations les associations intervenant au niveau de la Maison des Usagers et des Associations.

**RELATIONS AVEC
LES USAGERS**

CENTRE
HOSPITALIER
Dr Jean Eric TECHER

Calais



Contact :

Téléphone : 03 21 46 33 72

Courrier :

Chargé de relations avec les usagers

**Centre Hospitalier Dr Técher
1601 boulevard des Justes
BP 339 - 62107 CALAIS Cedex**

CENTRE
HOSPITALIER
Dr Jean Eric TECHER
Calais



**Droit des
patients**

**Chargé de
relations avec
les usagers**



Rattaché à la Direction de l'hôpital, le Chargé de relations avec les usagers est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos demandes.



Le Chargé de relations avec les usagers développe et met en oeuvre la politique relative aux droits des usagers et des associations de patients, en coordination avec les différents acteurs internes et externes.

Des **questions** ou **besoin d'informations** ?

Une **réclamation** ou des **remerciements** ?

Une demande de **dossier médical** ?



Ses missions

- Applique une politique de prise en charge des usagers en s'appuyant sur les Droits des Usagers et en incluant les associations de bénévoles,
- Traite des plaintes et les réclamations formulées par les usagers, en lien avec la Commission des Usagers (CDU), la Direction des Affaires Générales et de la Stratégie, la Direction des Soins, les médiateurs médecins et non médecins,
- Garantit aux usagers l'accès à leur dossier patient, suit et actualise les tableaux de bord,