



Centre Hospitalier Intercommunal nord Ardennes
45 avenue de Manchester
B.P. 10900
08011 CHARLEVILLE-MEZIERES CEDEX

**DIRECTION
DES RELATIONS AVEC LES USAGERS**

Site de Charleville-Mézières

Contact : **Florence BARTEL**
Chargée des relations avec les usagers
Tél : 03.24.58.72.47
Mail : florence.bartel@ch-nord-ardennes.fr

CKB Q12

N/Réf : FB/04-01-2022/DRU

Le 17 janvier 2022

Le Directeur,

à

Mme [REDACTED]

08000 CHARLEVILLE-MEZIERES

Madame,

J'ai bien réceptionné votre courrier du 3 janvier dernier dans lequel vous faites part de votre insatisfaction concernant les méthodes employées par l'établissement en matière de gestion des chambres particulières. Vous décrivez avoir été victime d'acharnement et déplorez un manque de considération des usagers.

C'est évidemment avec beaucoup d'attention que j'ai pris connaissance des faits relatés. Afin de vous répondre dans les meilleurs délais, le Directeur des Services Financiers et la Responsable du service Patientèle ont été informés de votre signalement et des éléments d'informations m'ont été transmis.

La Responsable du service Patientèle m'indique qu'elle regrette le désagrément occasionné par la sollicitation "appuyée" d'HAPPYTAL concernant votre placement en chambre particulière. Elle l'explique par un non-report de votre refus dans le recueil du consentement pour la chambre particulière en raison d'une déprogrammation/reprogrammation de votre hospitalisation. Votre refus n'avait malheureusement pas été reporté sur votre nouvelle "venue".

Mme RENAULT tient également à vous assurer qu'aucun formulaire HAPPYTAL n'a été signé et que donc aucun partenariat HAPPYTAL n'est référencé dans votre dossier.

Elle vous confirme que les informations dont dispose la société HAPPYTAL répondent au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), que les données collectées lors du parcours administratif d'un patient ne sont pas et ne peuvent pas être utilisées dans le cadre de l'activité de conciergerie, car elles ne sont pas recueillies pour les mêmes finalités.

Par ailleurs, Mme RENAULT m'a indiqué que votre signalement a également permis d'identifier une erreur de facturation vers votre mutuelle, qui a d'ores et déjà été corrigée. Elle tient à s'en excuser.

Enfin, elle précise que votre insatisfaction sera signalée lors de la prochaine réunion de suivi avec HAPPYTAL.

A toutes fins utiles, je vous précise que conformément à la réglementation et aux procédures de traitement des réclamations au sein de l'établissement, vos doléances ainsi que les éléments de réponse recueillis seront portés à la connaissance des membres de la Commission des Usagers (CDU), lors de l'examen trimestriel du registre des réclamations.

Mme RENAULT et moi-même vous remercions pour ce témoignage qui contribue à l'amélioration continue de la qualité de nos services et de nos organisations.

Restant à votre disposition pour toute information complémentaire,

Je vous prie d'agréer, Madame, mes salutations distinguées.



Pour le Directeur,
La Directrice chargée des Relations avec les Usagers et de la Gestion des Assurances,

Linda ROBIN

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Linda Robin", with a horizontal line underneath.

Copie pour information :

- ⇒ Mme Nathalie RENAULT – Responsable Patientèle
- ⇒ M. Fabrice GOBERT – Directeur des Affaires Financières
- ⇒ M. Thomas TALEC – Directeur