

## USAGERS, SOYEZ ACTEURS DE VOTRE PARCOURS DE SOINS

Vous pouvez aussi exprimer votre avis auprès des professionnels :

- en renseignant le questionnaire de sortie
- en écrivant une lettre de remerciements
- en communiquant votre adresse mail afin de participer au sondage E-satis.



Représentants des usagers  
[representantsdesusagers@ch-albi.fr](mailto:representantsdesusagers@ch-albi.fr)

Médiateur non médical  
[mediateurs.nonmedicaux@ch-albi.fr](mailto:mediateurs.nonmedicaux@ch-albi.fr)

Médiateur médical  
[mediateurs.medicaux@ch-albi.fr](mailto:mediateurs.medicaux@ch-albi.fr)



A l'attention du Directeur  
Service Relations Usagers  
Centre Hospitalier d'Albi  
22, boulevard Sibille  
81013 ALBI Cedex 09

Secrétariat Relations Usagers

*Du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h30*

05 63 47 48 51



# REPRÉSENTANTS DES USAGERS

*Porteurs de votre parole*

## LA COMMISSION DES USAGERS

Une instance qui veille  
au respect de vos droits



## LE RÔLE DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Ce sont des bénévoles mandatés par une association agréée et désignée par l'ARS.

- Ils portent la parole **de tous les usagers**.
- Ils contribuent à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes.
- Ils facilitent le dialogue avec l'établissement de santé, en accompagnant l'utilisateur dans une relation de confiance et de respect mutuel.
- Ils participent à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de vos soins au sein de la Commission Des Usagers.

Vous pouvez les contacter directement sur leur adresse mail :

[representantsdesusagers@ch-albi.fr](mailto:representantsdesusagers@ch-albi.fr)

## LE RÔLE DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La **CDU** veille au **respect des droits** des usagers et facilite leurs démarches.

Elle contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration :

- de votre **accueil** et de votre **information**, ainsi que celui de vos proches,
- de la **qualité** et de la **sécurité** de vos soins.



La **CDU** est un lieu d'**expression** des usagers. Elle étudie les résultats des questionnaires de satisfaction, et examine les plaintes et réclamations, afin d'améliorer le service rendu.

## PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ET DEMANDES DE DOSSIERS MÉDICAUX

Tout usager peut exprimer une réclamation auprès des professionnels de l'établissement.

Si les explications ne vous satisfaisaient pas, vous pouvez vous adresser au Représentant Des Usagers par mail : [representantsdesusagers@ch-albi.fr](mailto:representantsdesusagers@ch-albi.fr) et/ou consigner par écrit votre réclamation à l'attention du **Directeur de l'établissement**.

L'établissement vous proposera de rencontrer éventuellement un **médiateur**, médical ou non médical, selon la nature de la réclamation.



Vous pouvez accéder à votre **dossier médical** en formulant votre demande auprès de la **Direction de l'établissement** par mail à [direction.hopital@ch-albi.fr](mailto:direction.hopital@ch-albi.fr) ou par écrit. (Le formulaire est disponible sur le site internet de l'établissement).