

**USAGERS, SOYEZ  
ACTEURS  
DE LA PERTINENCE  
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)

Centre Hospitalier d'ALBI  
22 Boulevard Sille  
81013 ALBI CEDEX 09  
Secrétariat de direction :  
05-63-47-43-05  
[direction.hopital@ch-albi.fr](mailto:direction.hopital@ch-albi.fr)



PR.115—V.01  
Diffusé le 13/03/2023



**REPRESENTANTS  
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.

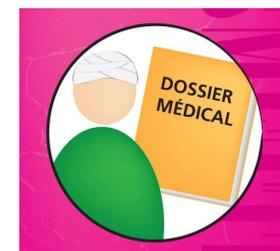


## Plaintes, réclamations, et demandes de dossiers médicaux

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 ([representantsdesusagers@ch-albi.fr](mailto:representantsdesusagers@ch-albi.fr))-et/ou consigner par écrit votre réclamation auprès 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 par écrit auprès de la Direction de l'établissement (formulaire type disponible sur le site internet de l'établissement).