

**USAGERS, SOYEZ  
ACTEURS  
DE LA PERTINENCE  
DE VOTRE PARCOURS  
DE SOINS**

Vous pouvez aussi exprimer  
votre **avis** auprès des profes-  
sionnels :

- en renseignant le question-  
naire de sortie
- en écrivant une lettre de  
remerciements



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

Médiateurs médical :  
[mediateurs@ch-gaillac.fr](mailto:mediateurs@ch-gaillac.fr)

Centre Hospitalier De Gaillac

Avenue René CASSIN

BPN 70036

81601 Gaillac Cedex

Secrétariat de direction :

05-63-42-50-07

[direction@ch-gaillac.fr](mailto:direction@ch-gaillac.fr)



**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-gaillac.fr](mailto:representantsdesusagers@ch-gaillac.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.



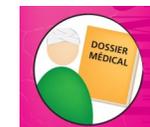
## Plaintes, réclamations, et demandes de dossiers médicaux

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-gaillac.fr](mailto:representantsdesusagers@ch-gaillac.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.

Le médiateur médecin intervient si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service dans lequel vous avez été pris en charge. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin (restauration, confort chambre, accueil des proches...)



Vous pouvez accéder à votre **dossier médical** en formulant votre demande par écrit auprès de la Direction de l'établissement