

**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



Représentants des usagers :

r.usagerscd@hopital-stpons.com

Médiateur :

mediateurs@hopital-stpons.com

Centre Hospitalier de Saint-Pons-de-Thomières

Quartier Frescatis

34220 Saint-Pons-de-Thomières

04.67.97.41.00

Hopital@hopital-stpons.com



CDUT GHT Cœur d'Occitanie



**REPRESENTANTS
DES USAGERS :
PORTEURS DE VOTRE PAROLE**



**LA COMMISSION DES
USAGERS, UNE INSTANCE
QUI VEILLE AU RESPECT DE
VOS DROITS**



SOIN/DDP/DOC/02

Version A

Date 11.02.2020

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'usager 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 :

r.usagerscd@hopital-stpons.com

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 (r.usagerscd@hopital-stpons.com)-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).