



Vous pouvez aussi exprimer votre avis auprès des professionnels :

- ♦ en renseignant le questionnaire de sortie que vous pouvez trouver dans le livret d'accueil ou sur les terminaux multimédias
- ♦ en écrivant une lettre de remerciements
- ♦ en communiquant votre adresse mail afin de participer à l'enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (E-satis)



Nous contacter :

**Direction de la Patientèle :**

Mail : [patientele.secretariat@chic-cm.fr](mailto:patientele.secretariat@chic-cm.fr)

Téléphone : 05.63.71.64.85

**Secrétariat de Direction :**

Mail : [direction.secretariat@chic-cm.fr](mailto:direction.secretariat@chic-cm.fr)

Téléphone : 05.63.71.63.71

**Centre Hospitalier Intercommunal  
Castres-Mazamet**

6 Avenue de la Montagne Noire  
81100 Castres



**CENTRE HOSPITALIER  
INTERCOMMUNAL  
CASTRES-MAZAMET**



**CENTRE HOSPITALIER  
INTERCOMMUNAL  
CASTRES-MAZAMET**

**Les 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 désignés par l'Agence Régionale de Santé (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 la Commission Des Usagers.

### Les représentants des usagers titulaires:

**Mme Anne-Marie MAYNADIER:**

Mail : [mayna@club.fr](mailto:mayna@club.fr)

Téléphone : 06 11 77 92 47

**Mme Elisabeth ALBERT :**

Mail : [elisabeth\\_albert@orange.fr](mailto:elisabeth_albert@orange.fr)

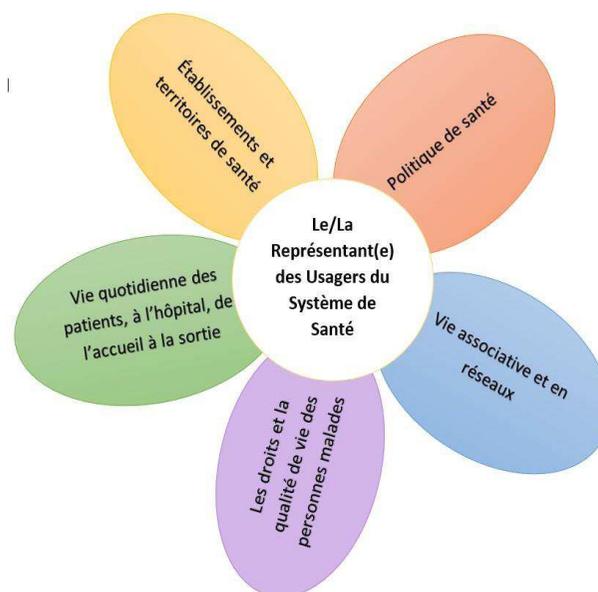
Téléphone : 06 25 47 42 73

## 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 et au renforcement 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.



## Les Plaintes et Réclamations

Tout usager (patient, famille et proche) à la possibilité d'exprimer une plainte ou une réclamation auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications ne vous conviennent pas, vous pouvez vous adresser au Représentant des Usagers et/ou par écrit au Directeur de l'établissement ou à la direction de la patientèle.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander de rencontrer le médiateur concerné par la réclamation ou la plainte, et il est également possible de vous faire accompagner d'un représentant des usagers membre de la CDU.

**Le médiateur médical** est compétent pour connaître les plaintes et réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical des services.

**Le médiateur non médical** est compétent pour les réclamations étrangères aux questions médicales.