



Des interlocuteurs à votre écoute

Vous avez des questions ou des remarques sur les soins et sur l'accueil que vous avez reçus à l'hôpital ?
Vous souhaitez l'aide d'un tiers ?



En premier lieu, **parlez-en** au cadre de santé ou au médecin du service



Vous pouvez rencontrer :

- **Le chargé des relations avec les usagers**

Rattaché à la direction de l'hôpital, il est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches.

- **Les représentants des usagers**

Issus d'une association agréée, ils sont indépendants de l'hôpital. Ils sont à votre écoute.



Vous souhaitez adresser **une réclamation** ?

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier de réclamation au directeur de l'hôpital. Une réponse écrite vous sera apportée.

- En fonction de la nature de vos difficultés, il vous est possible de rencontrer un médiateur médical ou non médical.

Le saviez-vous ?

Vos remarques et vos observations seront communiquées à **la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)**. Son rôle est d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients. Retrouvez les informations sur la CRUQPC dans le livret d'accueil qui vous a été remis.

- Cette commission est composée de :
- Comment contacter la CRUQPC ?