

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	Les représentants des usagers	
Rattaché à la direction de l'hôpital, il est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches	Issus d'une association agréée, ils sont indépendants de l'hôpital. Ils sont à votre écoute.	
Aurélie LAHAYE Tél : 04 68 42 64 21 Mail : direction@ch-narbonne.fr En cas d'absence, contactez le secrétariat de Direction : 04 68 42 60 01	Titulaires	
	Alice AUVRAY Association Ligue contre le cancer	Paulette DELANNOY Association Spina Bifida et handicap (ASBH)
	Suppléants	
	Claude DEMOUGEOT Visiteur des malades dans les établissements de santé (VMEH)	

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**, en étant accompagné, si vous le souhaitez, d'un représentant des usagers.

Le saviez-vous ?

Vos remarques et vos observations seront communiquées à la **commission des usagers (CDU)**. Son rôle est d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients.

Comment contacter les représentants des usagers ou les membres de la CDU ?

Via le **formulaire de contact** disponible sur le site internet du Centre Hospitalier :
<https://www.ch-narbonne.fr/contact-2/>



Par courrier, à l'adresse postale suivante :
Service relations avec les usagers
Centre Hospitalier de Narbonne
Boulevard Dr Lacroix – 11100 NARBONNE

Par mail : direction@ch-narbonne.fr

