

# A L'ATTENTION DES USAGERS

## Accès à votre dossier médical (Loi n°2002-303 du 4 mars 2002)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande écrite en recommandé avec accusé de réception adressée au Directeur de l'établissement. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin de l'établissement que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans l'accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous décidez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et d'envoi, sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant au moins 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour et 30 ans pour le dossier transfusionnel.

## Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à en faire part au cadre de santé ou au chef de service et à nous en faire part dans le questionnaire de sortie. Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser une réclamation au Directeur de l'établissement. La direction veillera à ce que celle-ci soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (Art R1112-91 à R1112-94). Elle fera le lien avec la **Commission Des Usagers (CDU)**.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre réclamation.

De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

## Composition de la Commission Des Usagers

Mme ANASTASSIOS Delphine

Mme BELAUD Cécile,

Mme BIBENS Nathalie

Mme CALVO Hélène

M DEYRIS Jean Michel

M DUFOIS Olivier

Mme FORQUET DE DORNE Marie Ange

M. GORSE Vincent

M. LASSOUJADE Christian

Mme LEFRANÇOIS Isabelle

Mme POUPARD Ginette

Mme POUGOM Marthe

Mme VIGOLO Sandrine

Représentante du CTE

Attachée aux affaires générales

Représentante de la CSMIRT

Représentante du Conseil de surveillance

Représentant des usagers

Médecin médiateur

Médecin médiateur suppléante

Représentant du Conseil de surveillance

Représentant des usagers

Responsable qualité

Représentant des usagers

Représentante des usagers

Représentante de la CSIRMT

Les contacter uniquement par mail à l'adresse suivante :

**[commissiondesusagers@ch-sudgironde.fr](mailto:commissiondesusagers@ch-sudgironde.fr)**