



C  
E  
P  
Q  
U  
R  
C

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE



**UNE DIFFICULTÉ PARTICULIÈRE ? UNE RÉCLAMATION ?  
UNE DEMANDE D'EXPLICATION ?  
UN DOMMAGE SUBI ?  
Pour vous ou un de vos proches ?  
LE CENTRE HOSPITALIER VOUS INFORME DES MOYENS DE NOUS EN FAIRE PART :**

► **LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION**

Il nous permettra d'améliorer la qualité de nos soins et prestations.

Le site [hopital.fr](http://hopital.fr) propose aux internautes d'évaluer les établissements sur plusieurs points.

► **LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS**

Ce sont les interlocuteurs de la direction de l'établissement et ils sont en mesure de faciliter l'expression des patients, de favoriser le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers.

Vous pouvez les joindre en contactant les associations d'usagers suivantes :

[Conférence du Logement et du Cadre de Vie - www.clcv.org](http://www.clcv.org)

[Association Union Départementale des Associations Familiales - www.udaf59.org](http://www.udaf59.org)

► **RÉCLAMATION**

Vous pouvez adresser une réclamation orale ou écrite au Directeur de l'établissement :

**Par courrier à**

Monsieur le Directeur  
Centre Hospitalier de Tourcoing  
155 rue du Président Coty - BP 619  
59208 Tourcoing cedex

**Par téléphone au 03 20 69 40 05**

**Par fax au 03 20 69 40 06**

**Par mail au [cruqpec@ch-tourcoing.fr](mailto:cruqpec@ch-tourcoing.fr)**

**Pour le traitement de votre réclamation, veuillez préciser :**

Nom & prénom du patient, date de naissance, date de consultation ou d'hospitalisation, ainsi que le service et l'identification de la personne qui écrit (*nom, prénom, adresse, lien avec la personne hospitalisée*)

► **LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE**

Il peut être saisi d'un recours lorsqu'une personne a tenté en vain de régler, à l'amiable, un litige avec l'administration.

[www.mediateur-republique.fr](http://www.mediateur-republique.fr)

**Maison des Services Publics de la Bourgogne Centre Communal d'Action Sociale**

☎ 03 20 11 34 28

**Pôle santé, Sécurité des Soins**

[www.securitesoins.fr](http://www.securitesoins.fr) ou ☎ 0 810 455 455\*, du lundi au vendredi 9h-20h

Cette ligne d'écoute anonyme et confidentielle recueille, explique, oriente et assure le suivi des demandes, réclamations et inquiétudes.

\*prix d'un appel local depuis une ligne fixe