

Informations patients du CHU



VOUS ÊTES UN PATIENT, UN PROCHE, UNE FAMILLE...

- ▶ Vous rencontrez une difficulté particulière dans votre prise en charge ou celle de votre proche ?
- ▶ Vous souhaitez effectuer une réclamation ?
- ▶ Vous avez un remerciement à formuler ?

En première intention, n'hésitez pas à vous rapprocher de l'encadrement du service de soins pour évoquer votre problème de vive voix. Un échange peut parfois suffire à apaiser les tensions ou obtenir des informations claires. Les équipes seront également ravies de connaître votre satisfaction de manière directe.

Le Médecin Chef de service :

Nom :

Téléphone :

Le Cadre de Santé du service :

Nom :

Téléphone :

Si toutefois une difficulté persistait, ou que vous souhaitez faire part de votre témoignage à la Direction de l'établissement, vous pouvez contacter le **Service Droits des Patients**.
En fonction de votre situation, vous pourrez également être reçu sur rendez-vous par la responsable du service ou être mis en relation avec un médiateur médical ou non-médical.

- ▶ Téléphone : **03 80 29 53 98** (secrétariat joignable du lundi au vendredi)
- ▶ E-mail : service.droitsdespatients@chu-dijon.fr
- ▶ Adresse postale : 1 Boulevard Jeanne d'Arc, BP 77908, 21079 DIJON Cedex

Les **Représentants des Usagers** siégeant au sein de la Commission des Usagers sont également disponibles :

- ▶ Téléphone : **03 80 66 90 90** (en laissant un message)
- ▶ E-mail : espace-assos-sante@chu-dijon.fr

Des permanences associatives ont également lieu périodiquement à l'espace associations santé (hall A).

Pour toute contestation portant sur une facturation, merci de vous adresser au service Clientèle : facturation@chu-dijon.fr

Votre avis nous est précieux : vous pouvez renseigner votre adresse e-mail lors de votre admission ou plus tard lors de votre séjour **pour recevoir l'enquête de satisfaction e-Satis** réalisée par la Haute Autorité de Santé. Plus d'informations sur www.chu-dijon.fr rubrique « Usagers & Patients - Votre avis nous intéresse »