



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**

 **nayzha.bdida@aphp.fr**
 Bâtiment Pollux - 1er étage
 Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h et de 14h à 16h30.
 Réclamations : 01 69 83 62 01
Demandes de dossiers médicaux : 01 69 83 62 01

- **Les représentants des usagers**

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

Maison des Usagers : 01 69 83 64 42 ou 2 64 42 (le mardi après-midi)

Jacky BLAIRON : 01 69 38 92 16

 jacky.blairon-ext@aphp.fr

Association Les Petits Frères des Pauvres

Alain BOUCHERON : 06 87 22 21 88

 alain.boucheron-ext@aphp.fr

Fédération Française des Diabétiques

Augustin CARLI-GARSIA : 01 69 83 64 42

 augustin.caligarsia-ext@aphp.fr

Ensemble Leucémie Lymphome Espoir (ELLYE)

Vous souhaitez adresser une réclamation ?

- **La Direction en charge des Usagers, de la gestion des Risques et de la Qualité**

Vous pouvez adresser un courrier à l'adresse suivante :

Direction chargée des Usagers, des Risques et de la Qualité

GHU APHP. Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor

1 Rue Gustave Eiffel - 94010 CRETEIL Cedex

- **Les médiateurs**

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

Médiateurs médicaux :

Titulaire : Dr. Laurent BARON

Suppléant : Dr. Hélène CAMPANA

Médiateurs non médicaux :

Médiateur non médical titulaire : Houria GUERFA

Médiateur non médical suppléant : Samia AZEB

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. La CDU est composée notamment du directeur chargé des usagers, risques et qualité, des représentants des usagers et des médiateurs.

