



## 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**



**nathalie-dos-santos@aphp.fr**



Bât Jean-Jacques Robert - RDC



Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h et de 13h à 16h.



Réclamations : 01 69 23 20 08

Demandes de dossiers médicaux : 01 69 23 20 08

- **Les représentants des usagers**

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

Mirté BRETON : 06 24 72 18 87

mirte.breton-ext@aphp.fr

Bénédicte CARPENTIER : 06 19 08 46 20

benedicte.carpentier-ext@aphp.fr

Jean-François MABIRE : 06 59 39 55 61

jeanfrancois.mabire-ext@aphp.fr

Erika GODARD : 06 75 13 54 17

erika.godard-ext@aphp.fr

**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. René RANAVONA

Suppléant : Dr. Sandrine GALLERON

**Médiateurs non médicaux :**

Médiateur non médical titulaire : Rosaline DAIME

Médiateur non médical suppléant : Fabienne MAVER

**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.