

# 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.

## Vos interlocuteurs

### • La Coordinatrice des Relations avec les Usagers

Rattachée à la direction de l'hôpital, elle est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches.

#### Laurence NOURRAIN

Tel : 01 49 59 41 97

Mail : [relations.usagers@cfx.aphp.fr](mailto:relations.usagers@cfx.aphp.fr)

#### Où la rencontrer dans l'hôpital ?

Batiment Jean Baptiste Pussin

Porte T4 – 2<sup>ème</sup> étage

En sortant à droite de l'ascenseur

### Les Représentants des Usagers et des Familles

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

#### • Les Représentants des Usagers

##### Gilles MOSCA

Tel : 06 76 16 37 25

Mail : [mosca.gilles@free.fr](mailto:mosca.gilles@free.fr)

##### Annie LE FRANC

Tel : 06 62 46 00 91

Mail : [annie.lefranc@free.fr](mailto:annie.lefranc@free.fr)

#### • Le Représentant des Familles (USLD)

##### Jacques DEGHIRMENDJIAN

Tel : 06 78 88 17 40

Mail : [jacquesdeghirmendjian@yahoo.fr](mailto:jacquesdeghirmendjian@yahoo.fr)

## Vous souhaitez adresser une réclamation ?

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier de réclamation au directeur de l'hôpital. Une réponse écrite vous sera apportée.

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

## La Commission des Usagers

Une Commission Des Usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé public et privé pour représenter les patients et leur famille.

Elle est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et ainsi que leur prise en charge.

Vos remarques et vos observations seront communiquées à la CDU.

Retrouvez plus d'informations sur la CDU dans le livret d'accueil qui vous a été remis lors de votre arrivée ou sur notre site internet.

### Pour contacter la Commission Des Usagers

Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers

7 avenue de la République

94200 Ivry sur Seine

Mail : [relations.usagers@cfx.aphp.fr](mailto:relations.usagers@cfx.aphp.fr)

La direction Qualité transmettra ce courrier à la Commission des Usagers