

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	Les représentants des usagers	
Rattaché à la direction de l'hôpital, il est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches	Issus d'une association agréée, ils sont indépendants de l'hôpital. Ils sont à votre écoute.	
Marie-Annick TRICOIRE Tél : 01 42 17 60 34 Mail : psl-relations-usagers@aphp.fr	Gérard BERLUREAU Mail : gerard.berlureau-ext@aphp.fr	Francine GOURD Mail : francine.gourd-ext@aphp.fr
En cas d'absence, contactez le secrétariat de Direction : Sylvie BROSSARD - 01 42 17 61 52	Hôpital La Pitié Salpêtrière 47-83 Boulevard de l'hôpital - 75013 PARIS Tel : 01 42 16 00 00	

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, en étant accompagné, si vous le souhaitez, d'un représentant des usagers.

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. Retrouvez les informations sur la CDU dans le livret d'accueil qui vous a été remis.

Cette commission est composée de :

- **Gérard BERLUREAU**, Représentant des usagers (président)
- **Francine GOURD**, Représentante des usagers
- **Véronique LEBLOND**, Médiateur Médical
- **XXX**, Médiateur Médical
- **Nadia FLEURY**, Médiateur non médical
- **Sabine DANJOU**, Médiateur non médical
- **Aude GOLDSZTEJN**, Directrice qualité
- **Marie-Annick TRICOIRE**, Chargée des relations avec les usagers

Comment contacter la CDU ?

Direction Qualité, Gestion des Risques et Expérience Patients
47-83 Boulevard de l'Hôpital
75013 PARIS

Mail : psl-relations-usagers@aphp.fr

La direction transmettra ce courrier à la Commission des Usagers.

Maison des Usagers et des Associations (MUA) (16, Cour des Consultations) - Tél : 01 42 17 60 82

Vous vous posez des **QUESTIONS** ? Vous souhaitez **EN PARLER** ?

Les associations qui interviennent auprès des patients vous accueillent lors de leurs permanences.

Pour accéder à la MUA ↗ Entrée la plus proche : Entrée Saint Marcel - 83, Bd de l'Hôpital 75013 PARIS