



COMMISSION DES USAGERS

À L'HÔPITAL PITIÉ-SALPÊTRIÈRE >>

Madame, Monsieur,

Votre réclamation sera portée à la connaissance de la **Commission Des Usagers** de l'hôpital dont le rôle est d'analyser l'ensemble des réclamations afin d'améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients et de veiller au respect de leurs droits.

Cette **Commission Des Usagers** est composée notamment de la directrice de l'hôpital, de représentants des usagers (bénévoles d'associations agréées), de médiateurs médicaux et non-médicaux.

Si vous l'estimez nécessaire, vous pouvez contacter un représentant des usagers.

Vous pouvez aussi demander qu'une médiation soit organisée concernant votre réclamation. Cette rencontre a pour objectif de vous apporter des explications lorsque les situations sont particulièrement complexes, éclaircir d'éventuels malentendus et de rétablir le lien et la confiance avec les professionnels.

Pour contacter les représentants des usagers :

➤ **Gérard BERLUREAU**

☎ 06 76 99 76 66

✉ gerard.berlureau-ext@aphp.fr

➤ **Francine GOURD**

☎ 06 12 92 15 09

✉ francine.gourd-ext@aphp.fr

Pour rencontrer le médiateur médical et le médiateur non médical, vous pouvez le contacter par l'intermédiaire de la Chargée des Relations avec les Usagers :

➤ **Amélie CHALVIN**

☎ 01 42 17 60 34

✉ psl-relations-usagers@aphp.fr

Secretariat du bureau des usagers :

☎ 01 42 17 61 52

pitiealsalpetriere.aphp.fr