



DES INTERLOCUTEURS

À VOTRE ÉCOUTE • PITIÉ-SALPÊTRIÈRE >>

Avez-vous des questions ou des remarques sur les soins et l'accueil que vous avez reçus à l'hôpital ? En premier lieu, parlez-en au cadre de santé ou au médecin du service.

Vous pouvez aussi rencontrer :

La Chargée des Relations avec les Usagers et les Associations, rattachée à la direction de l'hôpital, est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches

› **Amélie CHALVIN**

- ☎ 01 42 17 60 34
- ✉ psl-relations-usagers@aphp.fr
- 📍 Bâtiment Lassay - Porte 9 - 1^{er} étage

› **Secrétariat du bureau des usagers**

- ☎ 01 42 17 61 52

Les représentants des usagers, issus d'une association agréée, ils sont indépendants de l'hôpital. Ils sont joignables et à votre écoute

✦ **Gérard BERLUREAU**

- ☎ 06 76 99 76 66
- ✉ gerard.berlureau-ext@aphp.fr

✦ **Francine GOURD**

- ☎ 06 12 92 15 09
- ✉ francine.gourd-ext@aphp.fr

Vous souhaitez adresser une réclamation :

Dans le cas où ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier de réclamation à la Directrice de l'hôpital. Une réponse écrite vous sera apportée et vos remarques seront transmises à la **Commission Des Usagers (CDU)**.

En fonction de la nature de vos difficultés, il vous est possible de rencontrer un médiateur médical ou non médical, en étant accompagné(e), si vous le souhaitez, d'un représentant des usagers.

Le saviez-vous ?

Vos remarques et vos observations seront communiquées à la 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.

La Commission Des Usagers est composée de

- ✦ Présidente : Directrice
- ✦ Vice-président : Représentant des usagers
- ✦ Médiateurs médicaux et non médicaux
- ✦ Représentants des usagers
- ✦ Responsable de la qualité

Comment la contacter ?

Courrier :

Direction Qualité, Gestion des Risques et
Expérience Patients - Hôpital Pitié-Salpêtrière
83 Bd de l'Hôpital - 75651 Paris cedex 13

- ✉ psl-relations-usagers@aphp.fr