

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

| La chargée des relations avec les usagers | Les représentants des usagers | |
|--|--|--|
| Rattachée à la direction de l'hôpital, elle 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. | |
| Violette AMARANTO Tél : 01 48 95 59 62 Mail : violette.amaranto@aphp.fr | Daniel NIZRI Tél : 06 09 68 25 50 Mail : daniel.nizri@ligue-cancer.net | Nadine BOYADJIAN Tél : 06 31 87 81 72 Mail : n.joyceboyadjian@orange.fr |
| En cas d'absence : secrétariat de la Direction Qualité et Accueil du Patient : Béatrice MONTRESOR - 01 48 95 57 29 | Hôpital Avicenne 125 Rue de Stalingrad-93 000 BOBIGNY – Tel : 01 48 95 55 55 | |

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 :

- Frédéric ESPENEL, Directeur de l'Hôpital Avicenne (Président)
- Daniel NIZRI, Représentant des Usagers titulaire (Vice-Président)
- Médiateur médecin titulaire Philippe KAROUBI,
- Médiateur médecin suppléant Joseph BENICHOU,
- Médiateur non médecin titulaire Christine NABOR-MOSSOT,
- Médiateur non médecin suppléant Brigitte SEGUIN,
- Représentants des Usagers titulaires Nadine BOYADJIAN et Daniel NIZRI,
- Représentants des Usagers suppléants Annie JACO,
- Directeur Qualité et Accueil du patient Paul TANDONNET

Comment contacter la CDU ?

Par courrier :
Hôpital Avicenne
125 Rue de Stalingrad
93 000 BOBIGNY
Par mail :
violette.amaranto@aphp.fr
daniel.nizri@ligue-cancer.net
n.joyceboyadjian@orange.fr
Par téléphone :
01 48 95 59 62
01 48 95 57 29