

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	
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.	
Violette AMARANTO Tel : 01 48 02 60 27 Mail : violette.amaranto@aphp.fr	Odette BEYMA Tél : 06 26 80 22 61 Mail : odette.beyma@gmail.com	Armand TOTOUM Tél : 06 71 04 80 15 Mail : atotoum@aides.org
En cas d'absence : secrétariat du service Droits des Patients : Brigitte ISMAR - 01 48 02 60 09	Hôpital Jean Verdier Avenue du 14 Juillet - 93140 Bondy – Tel : 01 48 02 66 66	

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 :

- Laure WALLON, Directrice de l'Hôpital Jean Verdier (Président)
- Odette BEYMA, Représentant des Usagers titulaire (Vice-Président)
- Médiateur médecin titulaire Joël GAUDELUS,
- Médiateur non médecin titulaire Valérie NAHON,
- Médiateur non médecin suppléant Florence MOUGINE,
- Représentants des usagers titulaires Odette BEYMA et Armand TOTOUM,
- Représentants des Usagers suppléant Thérèse BERNOUD,
- Directeur Qualité et Accueil du patient Paul TANDONNET

Comment contacter la CDU ?

Par courrier :
Hôpital Jean Verdier
Avenue du 14 Juillet
93140 Bondy
Par mail :
violette.amaranto@aphp.fr
odette.beyma@gmail.com
atotoum@aides.org
Par téléphone :
01 48 02 60 27
01 48 02 60 09

