

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, 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 02 60 27 Mail : violette.amaranto@aphp.fr	Dalila NOOMANE Tél : 06 16 05 09 27 Mail : lesfleurs.daurore@yahoo.fr	Thérèse BERNOUD Tél : 01 48 55 10 16 Mail : therese.bern@laposte.net
En cas d'absence : secrétariat du service Droits des Patients : Marie-Laure SAMAT - 01 48 02 60 09	Fatiha BENAMEUR Mail : familyespoir@gmail.com	

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 :

- Oriane DELIVRE, Directrice de l'Hôpital Jean Verdier (Président),
- Dalila NOOMANE, Représentant des Usagers titulaire (Vice-Président),
- Médiateur médecin titulaire Joël GAUDELUS,
- Médiateur non médecin titulaire N.,
- Médiateur non médecin suppléant N.,
- Représentants des usagers titulaires Thérèse BERNOUD et Dalila NOOMANE,
- Représentants des Usagers suppléant Fatiha BENAMEUR,
- Directrice Qualité, Gestion des Risques et Relations avec les Usagers Cécile CASTAGNO.

Comment contacter la CDU ?

Par courrier :
Hôpital Jean Verdier
Avenue du 14 Juillet
93140 Bondy
Par mail :
violette.amaranto@aphp.fr
lesfleurs.daurore@yahoo.fr
Par téléphone :
01 48 02 60 27
01 48 02 60 09