

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

Le chargé 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.	
<p>Lovely PAUL Tel : 01 41 52 58 73 Mail : lovely.paul@aphp.fr</p>	<p>Catherine OLLIVET Tél : 01 43 01 09 66 Mail : ollivet@club-internet.fr</p>	<p>Raymond PASTEUR Tél : 01 34 53 80 97 Mail : pasteur.raymond@orange.fr</p>
En cas d'absence : secrétariat de direction : Patricia CHOMEL - 01 41 52 58 62	<p>Hôpital Renée Muret 52, avenue du Dr Schaeffner – 93 270 SEVRAN Tel : 01 41 52 59 99</p>	

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 :

- Ahmed EL DJERBI- Directeur de l'hôpital René Muret (président),
- Catherine OLLIVET, Représentant des usagers titulaire (vice-président),
- Médiateur médecin titulaire Jean-Jacques MONSUEZ,
- Médiateur non médecin titulaire N.,
- Médiateur non médecin suppléant N.,
- Représentants des usagers titulaires Catherine OLLIVET et Raymond PASTEUR,
- Représentants des usagers suppléants N.,
- Directrice Qualité, Gestion des Risques et Relations avec les Usagers Cécile CASTAGNO.

Comment contacter la CDU ?

Par courrier :
Hôpital René Muret
avenue du Dr Schaeffner
93270 Sevran
Par mail :
lovely.paul@aphp.fr
ollivet@club-internet.fr
pasteur.raymond@orange.fr
Par téléphone :
01 41 52 58 73
01 41 52 58 62