

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'associations agréées, ils sont indépendants de l'hôpital. Ils sont à votre écoute.	
Emeline SANTAIS – 01 48 02 60 27 emeline.santais@aphp.fr	Dalila NOOMANE 06 16 05 09 27 lesfleurs.daurore@yahoo.fr	Magali LANDRIEU magali.landrieu-ext@aphp.fr
En cas d'absence : secrétariat du service Droits des Patients : Marie-Laure SAMAT - 01 48 02 60 09	Thérèse BERNOUD tb.vmeh.jverdier@gmail.com	Nadia GHEZALI nadia.ghezali-ext@aphp.fr

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 :

- Marie GOURAIN, Directrice de l'Hôpital Jean Verdier (Présidente),
- Dalila NOOMANE, Représentant des Usagers titulaire (Vice-Présidente),
- Médiateur médecin titulaire, Christine GRAPIN
- Médiateur médical suppléant N.
- Médiateur paramédical Saïda GUYOT
- Médiateur paramédical suppléant N.
- Représentants des usagers titulaires Dalila NOOMANE et Magali LANDRIEU,
- Représentants des Usagers suppléants Thérèse BERNOUD et Nadia GHEZALI.
- Directrice Qualité, Gestion des Risques et Expérience Patients Gaïa GANS.

Comment contacter la CDU ?

Par courrier :

Hôpital Jean Verdier
Avenue du 14 Juillet
93140 Bondy

Par mail :

emeline.santais@aphp.fr
lesfleurs.daurore@yahoo.fr
magali.landrieu-ext@aphp.fr

Par téléphone :

01 48 02 60 27
01 48 02 60 09