

# 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.	
<b>Emeline SANTAIS</b> Tel : 01 48 02 60 27 emeline.santais@aphp.fr	<b>Daniel NIZRI</b> Tél : 06 09 68 25 50 daniel.nizri@ligue-cancer.net	<b>Jacques WALCH</b> Tél : 06 89 09 12 35 jacques.walch-ext@aphp.fr
En cas d'absence : secrétariat du service Droits des Patients : <b>Brigitte POUSSET - 01 48 95 59 62</b>	<b>Danièle LE GOURRIEREC</b> Tél : 06 63 73 30 44 daniele.legourrierc-ext@aphp.fr	<b>Christian THOMAS</b> Tél : 06 70 43 95 69 christian.thomas93500@orange.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 :

- N., Directeur de l'Hôpital Avicenne (Président)
- Daniel NIZRI, Représentant des Usagers titulaire (Vice-Président)
- Médiateur médecin titulaire Audrey GIOCANTI,
- Médiateur médecin suppléant Kader CHOUAHNIA,
- Médiateur paramédical titulaire Françoise JUDITH,
- Médiateur paramédical suppléant N.
- Représentants des Usagers titulaires Daniel NIZRI et Jacques WALCH
- Représentants des Usagers suppléants Danièle LE GOURRIEREC et Christian THOMAS
- Directrice Qualité, Gestion des Risques et Expérience Patients Gaïa GANS

### Comment contacter la CDU ?

Par courrier :  
Hôpital Avicenne  
125 Rue de Stalingrad  
93 000 BOBIGNY  
Par mail :  
[emeline.santais@aphp.fr](mailto:emeline.santais@aphp.fr)  
[daniel.nizri@ligue-cancer.net](mailto:daniel.nizri@ligue-cancer.net)  
[jacques.walch-ext@aphp.fr](mailto:jacques.walch-ext@aphp.fr)  
Par téléphone :  
**01 48 95 59 62**  
**01 48 95 25 55**