ACCOMPAGNER

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.	
Lovely PAUL Tel : **01 41 52 58 73** Mail : lovely.paul@aphp.fr	**Rachel MAALOULY** Tel : **06 59 61 00 67** rachelmaalouly@gmail.com	**Françoise GIES DUPUIS** Tel : **06 37 66 88 28** frdupuis.1955@gmail.com
En cas d'absence : secrétariat de direction : **Déborah CARLE - 01 41 52 58 62**	Hôpital René Muret 52, avenue du Dr Schaeffner – 93 270 SEVRAN Tel : **01 41 52 59 99**	

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),
- N., (Vice-Président)
- Médiateur médecin titulaire Jean-Jacques MONSUEZ,
- Médiateur médical suppléant N.
- Médiateur paramédical titulaire Nadine BONIER.,
- Médiateur paramédical suppléant N.,
- Représentants des usagers titulaires Rachel MAALOULY et Françoise GIES DUPUIS
- Représentants des usagers suppléants N.,
- Directrice Qualité, Gestion des Risques et Expérience Patients Gaïa GANS

Comment contacter la CDU ?

Par courrier :
Hôpital René Muret
avenue du Dr Schaeffner
93270 Sevran
Par mail :
lovely.paul@aphp.fr
rachelmaalouly@gmail.com
frdupuis.1955@gmail.com
Par téléphone :
01 41 52 58 73
01 41 52 58 62

Direction Qualité, Gestion des Risques et Expérience Patients – Avril 2023

Hôpital René-Muret AP-HP

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS
www.aphp.fr