

# 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

Rattaché à la direction de l'hôpital, il est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches

GHU APHP. Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor - Hôpital Henri Mondor

1 Rue Gustave Eiffel - 94000 CRETEIL

Bat L - porte 7 - 1<sup>er</sup> étage

 01 49 81 29 92 - 01 49 81 40 25 – du lundi au vendredi de 9h30 à 12h et de 13h à 16h.

 [hmn-droits-usagers@aphp.fr](mailto:hmn-droits-usagers@aphp.fr)

### Les représentants des usagers

Issus d'une association agréée, ils sont indépendants de l'hôpital. Ils vont à votre écoute.

M. Alain ELKOUBI : [alain.elkoubi-ext2@aphp.fr](mailto:alain.elkoubi-ext2@aphp.fr)

Mme. Suzette FERNANDES : [mariasuzette.fernandes-ext@aphp.fr](mailto:mariasuzette.fernandes-ext@aphp.fr)

M. Jean-Paul LEVY : [jean-paul.levy-ext@aphp.fr](mailto:jean-paul.levy-ext@aphp.fr)

M. Jean Marie RIEBERT : [jean-marie.riebert-ext@aphp.fr](mailto:jean-marie.riebert-ext@aphp.fr)

## Vous souhaitez adresser une réclamation ?

### La Direction en charge des Usagers, de la gestion des Risques et de la Qualité

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier ou un mail de réclamation à l'adresse suivante :

**Direction chargée des Usagers, des Risques et de la Qualité**  
GHU APHP. Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor  
1 Rue Gustave Eiffel - 94010 CRETEIL Cedex  
[hmn-droits-usagers@aphp.fr](mailto:hmn-droits-usagers@aphp.fr)

### Les médiateurs

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.

Médiateurs médicaux	Médiateurs non médicaux
<i>Titulaire :</i> Pr. Frédéric GALACTEROS <i>Suppléants :</i> Pr. Xavier-Jean CHEVALIER Pr. Jean-Paul MENNINGAUD	<i>Pour Henri-Mondor :</i> Mme Jocelyne JOUCHTER  <i>Pour Albert-Chenevier :</i> Mme. Nacera ABBES-BEDAD

## 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. La CDU est composée notamment du directeur chargé des usagers, risques et qualité, des représentants des usagers et des médiateurs.