

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

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

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

 Bat L - porte 7 - 1^{er} étage – **sauf le mercredi**

 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

Mme. Suzette FERNANDES : mariasuzette.fernandes-ext@aphp.fr

M. Jean-Paul LEVY : jean-paul.levy-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

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. Corinne HAIOUN <i>Suppléants :</i> Pr. Xavier-Jean CHEVALIER Pr. Jean-Paul MENINGAUD	<i>Pour Henri-Mondor :</i> Florence JOUSSET, Irma BOURGEON GHITTORI et Gwladys DESMURE <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.