

## 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, elle est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches

GHU APHP. Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor - Hôpital Emile Roux  
1 avenue de Verdun – 94450 LIMEIL-BREVANNES  
DIRECTION- Cruveilhier premier étage  
☎ 01 45 95 84 90 – du lundi au vendredi  
✉ [isabelle.jourda@aphp.fr](mailto:isabelle.jourda@aphp.fr)

##### Les représentants des usagers

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

Mme Elisabeth GRAVIER (titulaire – Etre-là Grand Paris) : [elisabeth.gravier-ext@aphp.fr](mailto:elisabeth.gravier-ext@aphp.fr)  
M. Bernard JABIN (titulaire – Fédération Française des Diabétiques) : [bernard.jabin-ext@aphp.fr](mailto:bernard.jabin-ext@aphp.fr)  
M. Jean-Claude ROBERT (suppléant – Société Saint Vincent de Paul) : [jean-claude.robert-ext@aphp.fr](mailto:jean-claude.robert-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 de l'Hôpital Emile Roux**  
1 avenue de Verdun  
94450 LIMEIL-BREVANNES  
[isabelle.jourda@aphp.fr](mailto:isabelle.jourda@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> Dr. Olivier BOUILLANNE <i>Suppléant :</i> Dr. Amaury BROUSSIER	<i>Titulaire :</i> Mme Marielle PETITDEMANGE <i>Suppléante :</i> Mme Hélène LOPEZ LOSADA

#### 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 de l'hôpital Emile Roux, de la Responsable des Affaires Générales, des représentants des usagers et des médiateurs.