

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

Rattachée 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 DUPUYTREN
1, rue Eugène DELACROIX – 91210 DRAVEIL
Bâtiment Pollux – 1^{er} étage
☎ 01 69 83 62 01 du lundi au vendredi de 9h30 à 12h et de 14h à 16h30.
✉ nayzha.bdida@aphp.fr

Les représentants des usagers

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

M. Jacky BLAIRON : 01 69 38 92 16 - blaironjacky@yahoo.fr – Ass. Les Petits Frères des Pauvres
Mme Georgette BLANCHARD : 06 74 19 01 06 - georgette.blanchard@free.fr – Ass. France Alzheimer Essonne
M. Alain BOUCHERON : 06 87 32 21 88 - boucheron.a@wanadoo.fr – Association Française des Diabétiques
M. Emile STEINMETZ : Tél. : 06 72 24 72 82 - emile.steinmetz@orange.fr – Ass. France Alzheimer Essonne

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
51, avenue du Mal de Lattre de Tassigny 94010 CRETEIL Cedex
droits.usagers@hmn.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>Titulaires :</i> Dr DAVID - Pr HENRY <i>Suppléant :</i> N.	Mme Adeline KRIKILION M. Thierry GREGO

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.