

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.	
<p>Nathalie DOS SANTOS Tel : 01 69 23 20 08 Mail : nathalie.dos-santos@aphp.fr</p>	<p>Caroline CARNOT Tél : 06 07 27 11 63</p>	<p>Bénédicte CARPENTIER Tél : 06.19.08.46.20</p>
<p>En cas d'absence secrétariat de Direction : Tél : 01 69 23 20 02</p>	<p>Hôpital Georges CLEMENCEAU 1 rue Georges Clemenceau 91750 CHAMPCUEIL Tél : 01 69 23 20 20</p>	

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 :

- **VASSEUR Philippe**, Directeur du site, président
- **SEMAL Sophie**, Cadre supérieur DMU Cellule Qualité, vice-présidente
- **Médiateur médecin titulaire** : **DAVID Jean-Philippe**
- **Médiateur médecin suppléant** : **CERVANTES Nathalie**
- **Médiateur non médecin titulaire** : **SEMAL Sophie**
- **Médiateur non médecin suppléant** : **KRIKILION Adeline**
- **Représentants des usagers titulaires** : **CARNOT Caroline – CARPENTIER Bénédicte**
- **Représentants des usagers suppléants** : **COISNE Françoise – Mirté BRETON**
- **Responsable de la qualité** : **DANIEL Anne-Sophie**

Comment contacter la CDU ?

Par courrier : secrétariat de direction
1 rue Georges Clemenceau
91750 CHAMPCUEIL
Par mail : nathalie.dos-santos@aphp.fr
Par téléphone : 01 69 23 20 08