

# ACCOMPAGNER

## 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 également 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	Issu d'une association agréée, il est indépendant de l'hôpital. Il est à votre écoute.	
<p style="text-align: center;"><b>Martine TRINCALI</b> <a href="mailto:martine.trincali@aphp.fr">martine.trincali@aphp.fr</a> Tél : 01 42 49 92 22</p> <p style="text-align: center;">En cas d'absence, secrétariat de direction Tél : 01 42 49 41 32</p>	<p style="text-align: center;"><b>Bernadette BROUART</b> Titulaire – Association Le Lien <a href="mailto:bernadette.brouart@gmail.com">bernadette.brouart@gmail.com</a> Tél : 06 83 74 31 47</p> <p style="text-align: center;"><b>Maddaléna CHATAIGNIER</b> Titulaire – Association EGMOS <a href="mailto:chataignier14@gmail.com">chataignier14@gmail.com</a> Tél : 01 45 43 92 69</p>	<p style="text-align: center;"><b>Myriam BRIEZ</b> Suppléante Association Les Petits Frères des Pauvres <a href="mailto:myriam.briez@petitsfreresdespauvres.fr">myriam.briez@petitsfreresdespauvres.fr</a> Tél : 01 85 74 79 43</p> <p style="text-align: center;"><b>Laurence JUY</b> Suppléante – UDAF <a href="mailto:udaf75@udaf75.fr">udaf75@udaf75.fr</a> Tél : 01 48 74 80 74</p>

Hôpital Saint-Louis  
1, avenue Claude Vellefaux  
75475 PARIS CEDEX 10  
Tél : 01 42 49 49 49

### 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 le médiateur médical ou non médical.

### 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 :

**Professeur Jean-Paul FERMAND**, médiateur médical, Président de la CDU  
**Bernadette BROUART**, représentant des usagers, Vice-Présidente de la CDU  
**Franck FOUCHERE**, Directeur des Usagers, du Système d'Information et de la Qualité – Représentant légal de l'établissement  
**Docteur Edwige BOURSTYN**, médiateur médical suppléant  
**Corinne ABRAHAM**, médiateur non médical  
**Docteur Claire GEORGES**, représentant de la Commission Médicale d'Etablissement  
**Marc LLOP**, représentant de la CLSIRMT  
**Maddaléna CHATAIGNIER**, représentant des usagers  
**Laurence JUY**, représentant des usagers  
**Myriam BRIEZ**, représentant des usagers  
**Karima SALEM**, représentant des organisations syndicales

#### Comment contacter la CDU :

Par l'intermédiaire des représentants des usagers cités plus haut  
ou

Contactez la chargée relations usagers à la direction  
**Martine TRINCALI**  
Porte 4 secteur vert  
[martine.trincali@aphp.fr](mailto:martine.trincali@aphp.fr)  
Tél : 01 42 49 92 22

JANVIER 2017