

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 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.	
Martine TRINCALI martine.trincali@aphp.fr Tél : 01 42 49 92 22	Bernadette BROUART Titulaire – Association Le Lien bernadette.brouart@gmail.com Tél : 06 83 74 31 47	Madame Sylvie LATTANZI Suppléante Association Les Petits Frères des Pauvres sylvie.lattanzi@petitsfreresdespauvres.fr Tél : 01 85 74 79 45
En cas d'absence, secrétariat de direction Tél : 01 42 49 41 32	Maddaléna CHATAIGNIER Titulaire – Association EGMOS chataignier14@gmail.com Tél : 01 45 43 92 69	Laurence JUY Suppléante – UDAF udaf75@udaf75.fr Tél : 01 48 74 80 74
Hopital 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
Sylvie LATTANZI, représentant des usagers

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
martine.trincali@aphp.fr
Tél : 01 42 49 92 22

Mars 2017