



# PATIENTS

## DES INTERLOCUTEURS

### SONT 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 :**

Les chargé(e)s des relations avec les usagers	Les représentants des usagers
<p>Rattachée à la direction de l'hôpital, elle est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches.</p> <p><b>Service des relations avec les usagers</b>   01 58 41 42 52   <a href="mailto:droitsdespatients.cch@aphp.fr">droitsdespatients.cch@aphp.fr</a>   27, rue du Faubourg St-Jacques 75014 Paris</p> <p><b>Permanences :</b> du lundi au vendredi, de 9h30 à 13h et de 14h à 17h  <i>Pas de permanence téléphonique le mercredi</i></p> <p><b>Localisation :</b> Cloître Port-Royal   Porte 2   2<sup>ème</sup> étage</p>	<p>Issus d'associations agréées, ils sont bénévoles et indépendants de l'hôpital. Ils sont à votre écoute.</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;">    </div> <p><b>Anne Badoux</b>  <i>Union Féminine Civique et Sociale – Familles Rurales</i>  <a href="mailto:annebadoux@gmail.com">annebadoux@gmail.com</a>  06 82 67 23 98</p> <p><b>Martine Karoubi</b>  <i>Association Vaincre la mucoviscidose</i>  <a href="mailto:martine.karoubi-ext@aphp.fr">martine.karoubi-ext@aphp.fr</a></p> <p><b>Laurence Carton</b>  <i>Association Fibromyalgie France</i>  <a href="mailto:cartonl@live.fr">cartonl@live.fr</a>  06 15 41 01 82</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.

= > Concernant les **réclamations portant sur la facturation**, vous pouvez contacter la direction des affaires financières : [questions-patients.ghupc.cch@aphp.fr](mailto:questions-patients.ghupc.cch@aphp.fr) ou 01 58 41 31 94 de 9h30 à 12h30.

### 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.

**Comment contacter la CDU**  : 27, rue du Faubourg Saint-Jacques 75014 Paris

 : 01 58 41 42 52 -  [droitsdespatients.cch@aphp.fr](mailto:droitsdespatients.cch@aphp.fr)

#### Cette commission est composée de :

Médiateur médical : **Pr Xavier Bertagna** (titulaire)  
Médiateur médical : **Dr Martin Gaillard** (suppléant)  
Médiatrice non médicale : **Valérie Garcia** (titulaire)  
Médiatrice non médicale : **Tiphaine Marchand** (suppléante)  
Directrice de site : **Aude Boilley-Rayroles**  
Direction droit des patients : **Christophe Figlarek** (vice-président)  
Direction des soins : **Christophe Houzé**

Chargé(e)s des relations avec les usagers : **Anaïs Homage, Romain Martin, Natacha Corda, Sandrine Dufay**  
Coordonnateur de la Gestion des Risques Associés aux Soins (CGRAS) : **Dr François Baudin**  
Représentantes des usagers titulaires : **Martine Karoubi** (présidente), **Anne Badoux**  
Représentante des usagers suppléante : **Laurence Carton**