

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

Les chargées des relations avec les usagers

Rattachées à la direction des droits des patients, elles sont à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches.

Florence CHAROLLE
Charlotte CUIGNET
Assistante : Sandrine DUFAY
Joignables de 9h à 12h et de 14h à 17h

01 58 41 42 52
droitsdespatients.cch@aphp.fr

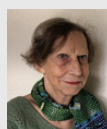
Direction des droits des patients
Hôpital Cochin - Port-Royal
123 boulevard de Port-Royal - Paris 14^e
Bâtiment le Cloître de Port-Royal
Porte 2 - 2^e étage

Les représentantes des usagers

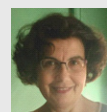
Issues d'une association agréée, elles sont indépendantes de l'hôpital. Elles sont à votre écoute.



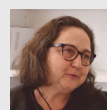
Martine SENE-BOURGEOIS
Association Française des
hémophiles
06 15 66 41 09
martine.bourgeois-ext@aphp.fr



Anne BADOUX
UFCS - Familles Rurales
06 82 67 23 98
annebadoux@orange.fr



Martine KAROUBI
Vaincre la mucoviscidose
martine.karoubi-ext@aphp.fr



Laurence CARTON
AFLAR
06 15 41 01 82
laurence.carton-ext@aphp.fr

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.

Concernant les **réclamations portant sur la facturation**, vous pouvez contacter la direction des affaires financières :

@ questions-patients.ghupc.cch@aphp.fr ☎ 01 58 41 31 94 de 9h30 à 12h30 🚶 Accueil physique de 10h à 16h
RdC du bâtiment Saint-Jacques

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.

Contactez la CDU | ✉ Hôpital Cochin - Port-Royal, Bureau des Relations avec les Usagers, 27 rue du Fg Saint-Jacques, Paris 14^e
@ droitsdespatients.cch@aphp.fr
☎ 01 58 41 11 59

Composition commission des usagers

Martine SENE-BOURGEOIS, Présidente de la commission et représentante des usagers titulaire
Aude BOILLEY-RAYROLES, Vice-présidente de la commission, Directrice des hôpitaux Cochin - Port-Royal & Hôtel-Dieu
Anne BADOUX, représentante des usagers titulaire
Martine KAROUBI, représentante des usagers suppléante
Laurence CARTON, représentante des usagers suppléante
Pr Xavier BERTAGNA, médiateur médical titulaire
Valérie GARCIA, médiatrice non-médicale titulaire
Tiphaine MARCHAND, médiatrice non-médicale suppléante
Christophe FIGLAREK, Directeur de la qualité, gestion des risques et des droits du patient