

# 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

La Chargée des Relations avec les Usagers et les Associations	Les représentants des usagers	
Rattaché à la direction de l'hôpital, elle 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>Tel : 01 44 73 73 25 Mail : <a href="mailto:usagers.trs@aphp.fr">usagers.trs@aphp.fr</a> Bureau : Bâtiment Pallez - Porte 30 - 1er étage</p>	<p><b>Marina MASSOL</b> Tél : 06 37 54 43 48</p> <p><b>Rosemonde CLAROT</b> Tél : 06 28 06 38 15</p>	<p><b>Sidi-Mohammed GHADI</b> Tél : 06 84 11 66 59</p> <p><b>René VERMES</b> Tél : 06 61 90 73 28</p>
<p><b>Hôpital Armand Trousseau</b> 26 avenue du Docteur Arnold Netter - 75012 Tél 01 44 73 74 75</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 :

- **Président** : Renaud PELLE, Directeur du site
- **Vice-Président** : Sidi-Mohammed GHADI, Représentant des Usagers,
- **Médiateur médecin** : Claire VAYLET,
- **Médiateur non médecin** : Laurence STENGEL,
- **Représentants des Usagers** : Sidi-Mohammed GHADI, Marina MASSOL, René VERMES, Rosemonde CLAROT,
- **Responsable de la qualité** : Laurence VOLMERS.

### Comment contacter la CDU ?

Par courrier :  
Commission Des Usagers  
Hôpital Armand Trousseau  
26 avenue du Docteur Arnold Netter  
75571 PARIS CEDEX 12  
Par mail : [usagers.trs@aphp.fr](mailto:usagers.trs@aphp.fr)  
Par téléphone : 01 44 73 73 25