

# Avis, questions, réclamations

## Des interlocuteurs à votre écoute

### Le cadre de santé ou le médecin au sein du service

Ils sont les interlocuteurs privilégiés pour répondre aux questions concernant le déroulement de vos soins.

### L'équipe en charge des relations avec les usagers

Elle peut répondre à toute demande d'information sur vos droits, communication de dossier médical ou pour recueillir vos remarques sur votre prise en charge.

Hôpital Vaugirard Gabriel-Pallez - Service des relations avec les usagers - 10 rue Vaugelas - 75015 Paris

[droitsdespatients.vgr@aphp.fr](mailto:droitsdespatients.vgr@aphp.fr)

Tél : 06 29 66 45 62

Présence sur site le jeudi de 9h30 à 17h30



**Emma VOGELWEITH**

Chargée des relations avec les usagers et les associations



**Christophe FIGLAREK**

Directeur du département des relations avec les usagers

### Les représentants des usagers et des familles

Bénévoles d'associations de santé agréées, ils sont habilités pour vous représenter et relayer votre avis auprès de la direction de l'hôpital.



**Béatrice DE TRESSAN**

Représentante des usagers

Présidente de la Commission des usagers

Tél : 06 10 28 58 13



**Valérie PETERMANN**

Représentante des usagers (suppléante)

Association Petits Frères de Pauvres

Tél : 01 85 73 60 66



**Anne-Marie BOMPARD**

Représentante des usagers

Association France Alzheimer

Tél : 06 76 76 78 75



**Marie-Hélène SOUPAULT-GUERREAU**

Représentante des usagers (suppléante)

Tél : 06 76 76 78 75



**Anne PORTIER**

Représentante des familles - Association des familles de Corentin-Celton et Vaugirard

Tél : 06 20 17 36 18

### Les médiateurs médicaux et non médicaux

Professionnels de santé neutres, ils apportent un éclairage et des explications sur une situation de soins pour renouer le dialogue et rétablir la confiance. [droitsdespatients.vgr@aphp.fr](mailto:droitsdespatients.vgr@aphp.fr)

> **Médiateurs médicaux** : Dr Jean-Philippe NATALI, Dr Yasmina BOUDALI

> **Médiateur non médical** : Rémi ROUSSEAU

Tout avis ou témoignage est pris en compte par la Commission des usagers

> La commission des usagers est un lieu d'échanges entre représentants des usagers, médiateurs médicaux et non-médicaux, représentants de la direction et des instances pour améliorer la qualité de l'accueil et des soins. Chaque témoignage fait l'objet d'une enquête approfondie et d'une réponse personnalisée.