

FICHE EXPLICATIVE « CDU »

Commission Des Usagers

Usagers = vous patients et vos proches !

Ses missions ?

- 1 - Veiller au respect de vos droits.
- 2 - Faciliter vos démarches concernant vos plaintes ou réclamations, vous informer sur les voies de recours et de conciliation.
- 3 - Contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de votre prise en charge ainsi que celle de vos proches.

Comment les réclamations adressées à la clinique sont traitées ?

- 1- Le directeur, à réception de la réclamation, répond dans les 8 jours et informe le patient de sa possibilité de saisir la CDU ou l'informe qu'il procède à cette saisine.
- 2- Si la CDU est saisie, la médiation a lieu entre le patient et les membres de la CDU.
- 3- La commission formule des recommandations pour apporter des solutions au litige ou tend à ce que le patient soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

Liste des membres

Président :

Vice Président :

Médiateur médecin :

Médiateur non médecin :

Directrice des parcours patients :

Responsable qualité :

Représentants des usagers :