

Les Représentants des Usagers de la Clinique de Tournan

Les représentants des usagers ont pour mission principale d'informer et de conseiller les usagers pris en charge au sein d'un établissement de santé.

Dans les établissements de santé, ils sont membres de droit de la commission des usagers (CDU) et peuvent être saisis par les usagers (patients et accompagnants patients)



Nos Représentants des Usagers Titulaires

Mme ARDIOT Chantal

Membre de l'Association France Rein



M. PIALLAT Hervé

Membre de l'Association UFC Que Choisir IDF



Ils **représentent tous les usagers**, indépendamment de l'association à laquelle ils appartiennent.

Ils sont à l'écoute des patients et de leur entourage, et exercent leur activité en lien avec les professionnels de la Clinique pour améliorer l'efficacité de la qualité et de la sécurité de la prise en charge.

Que ce soit pour des problèmes ou des dysfonctionnements avérés ou supposés, ou pour une insatisfaction, les représentants des usagers peuvent recevoir les remontées de la part des patients pris en charge au sein de la clinique.

Le représentant des usagers n'est pas :

- Un médecin
- Un médiateur chargé de trouver une issue à des conflits
- Un gestionnaire d'établissement
- Un responsable qualité
- Un(e) infirmier (ère)
- Une secrétaire d'accueil



Vous pouvez les contacter à l'adresse mail suivante :

relationspatients-cdt@groupesaintgatie.com

Ou par **téléphone** :

ARDIOT Chantal : 06.09.05.46.05

Composition de la Commission des Usagers (CDU) à la Clinique de Tournan

La Commission des Usagers est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. La CDU prend en considération toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions.

Président : M. BRECHET Eric, Directeur de la Clinique et Président de la CDU

Personne chargée des relations avec les usagers : Mme TRAORE Maguette, Responsable Qualité

Elle veille à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique (Articles R.1112-91 à R.1112-94). Elle fera le lien avec la CDU. Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec le médiateur médical ou non médical.

Médiateur médical : Dr TCHUISSEU Eric, Médecin Anesthésiste Réanimateur

Dans le cas d'une réclamation en lien avec l'activité médicale, l'utilisateur peut demander l'assistance et les conseils du médiateur médical de la Clinique.

Il aura pour rôles de compléter l'information, expliquer et essayer de résoudre les malentendus éventuels.

Médiateur non médical : Mme BONNET Corinne, Directrice des soins

Elle peut être contactée pour toutes les réclamations qui ne sont pas liées au fonctionnement médical du service.