



Ses missions

- **Assister** et **orienter** toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement.
- L'**examen** des plaintes et réclamations, hors recours gracieux et contentieux
- **Veiller** au respect des droits des usagers et informer les personnes sur les différentes voies de conciliation.

Sa composition

- **Représentants des professionnels** de la Clinique de Choisy
- **Représentants des Usagers** de la Clinique de Choisy

Les Représentants des Usagers

Les Représentants des Usagers sont présents pour :

- **RENCONTRER** et **INFORMER** les patients ainsi que leurs familles sur leurs droits en conseillant sur les démarches à entreprendre
- **ACCOMPAGNER** les patients lors des entretiens avec les médiateurs de l'établissement
- **OBSERVER** et **RECUEILLIR** les observations des acteurs de l'établissement pour faire remonter les besoins, les questions et suggestions à l'établissement
- **VEILLER** à ce qu'une réponse soit apportée aux plaintes et réclamations adressées par les usagers
- **CONTRIBUER** à l'amélioration de l'organisation et de la sécurité des soins et la prise en charge



Vous souhaitez faire part de votre expérience : négative (une réclamation) ou positive (satisfaction, remerciements) ?

☆ ADRESSEZ NOUS VOTRE EXPERIENCE

★ Par courriel :

- commission-des-usagers@choisy-cliniques.com

★ Par courrier :

- Clinique de Choisy – Madame la Présidente de la CDU, Route de Montauban 97190 LE GOSIER
(Pensez à préciser votre nom et votre adresse afin que nous puissions répondre à votre réclamation)

★ Sollicitez un entretien sur rendez-vous avec :

- La Directrice d'exploitation : du lundi au vendredi, de **9h à 16h**
- La Responsable qualité : du lundi au vendredi, de **9h à 16h**