

21, rue de Chazelles- 75017- Paris
Standard 01 48 88 25 25
Fax 01 48 88 25 88
www.clinique-monceau.com

Le décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 a fait évoluer les missions et la composition de la Commission Des Usagers des établissements de santé (CDU), laquelle vient se substituer à la CRUQPC.

Cette instance est en place au sein de la Clinique Internationale du Parc Monceau et se réunit au moins 4 fois par an.

La CDU a pour missions :

- De contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches par ses avis et propositions.
- De veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.

Pour répondre à ces missions, la CDU est systématiquement informée :

- Du nombre de plaintes et réclamations adressées à la clinique et des actions mises en œuvre
- Du nombre de demandes de communication des dossiers médicaux ainsi que les délais dans lesquels la clinique a satisfait à ces demandes
- Des résultats des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers
- Des événements indésirables graves survenus dans l'établissement et des actions menées

La commission des usagers veille au respect des droits des patients et contribue à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches en faisant part de ses observations et de ses recommandations à la direction de l'établissement.

Cette commission est composée de représentants de la direction et des usagers et des médiateurs de la Clinique.

COMPOSITION DE LA CDU

Mme Marie Caroline MERAND- Directrice	Présidente de la CDU
Mme Nathalie de BARALLON	Vice-Présidente de la CDU, DSSI et médiateur non médical
Monsieur Xavier VILLANOVE	Anesthésiste et Médiateur médical
Madame Emilie BONHOMME	IDEC, Médiateur non médical

Représentants des usagers

Madame Blandine de MAILLARD	UDAF (Union Départementale des Associations Familiales) 28, place St Georges, 78009 Paris
Madame Fabienne LAFERRERE	France Alzheimer 93 17 Boulevard, de L'Ouest, 93340 Le Raincy

Autres membres

Responsable qualité et gestion des risques, Adjoint qualité et gestion des risques, IDEC des services de soins

**Vous pouvez aussi faire part de vos observations par courrier à la Directrice de l'établissement :
Clinique Internationale Du Parc Monceau - 21 rue de Chazelles-75017 – Paris**

La Directrice répond systématiquement à toute plainte ou réclamation dans les meilleurs délais en avisant le patient de la possibilité qu'il a de rencontrer un médiateur en présence d'un représentant des usagers. Les représentants des usagers peuvent être contactés par mail via le site internet de la Clinique (Rubrique Qualité/Comité/CDU). Les réclamations soumises au médiateur font l'objet d'un examen systématique par la commission des usagers.