



Soigner, accompagner autrement

Les membres de la commission des usagers participent à la vie de l'établissement, à ses projets et à l'amélioration de sa politique de relation avec les patients. Elle est chargée d'analyser les plaintes et est force de proposition à l'amélioration de la prise en charge du patient.

*(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94
du code de la santé publique)*

La Commission des Usagers mise en place à la Clinique des Portes de l'Eure a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. Elle peut être présidée par un représentant des usagers.

La commission des usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions et est informée des suites qui leur sont données.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.

Un décret en Conseil d'État prévoit notamment les modalités de consultation des données et de protection de l'anonymat des patients et des professionnels.

Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel et leur composition est consultable dans le livret d'accueil patient.

**Pour en savoir plus, notre équipe est
à votre disposition :**

Clinique des Portes de l'Eure
1, rue Bonaparte - 27200 Vernon