


Vous souhaitez transmettre et communiquer des remerciements, remarques et réclamation ?

En interne
Recueil de la satisfaction
Un questionnaire de satisfaction patient à renseigner au cours du séjour vous est remis en annexe de ce livret. Nos équipes reviendront vers vous au cours du séjour.
Remonter une éloge, une remarque, une réclamation
Auprès des équipes du service, des cadres de santé, du médecin.
Réclamation écrite auprès de la Direction en vue d'un entretien
La Commission Des Usagers (C.D.U.) a pour mission de veiller au respect de vos droits et de contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil, celui de vos proches et de votre prise en charge. Vous pouvez contacter le Représentant d'Usagers de la structure par mail. Leurs coordonnées sont indiquées dans la fiche information CDU annexée à ce livret
Médiation médicale et/ou non médicale
Contactez la plateforme patient / Famille : <ul style="list-style-type: none">- par courriel à plateforme@emeis.com- par voie postale à l'attention du Service Relations Patients & Familles, Siège emeis, 12 Rue Jean Jaurès, 92 813 Puteaux- par téléphone au 0 801 07 10 10 du L au V de 09h à 17h

Via les dispositifs externes
Recueil de la satisfaction
Questionnaire de satisfaction à la sortie « e-satis » - déployé par la Haute Autorité de Santé (HAS). Nous vous proposerons de recueillir votre adresse mail à l'admission pour transmission à la Haute Autorité de Santé
Remonter une réclamation
Plateforme ARS afin de signaler un évènement indésirable associé aux soins Vous pouvez y remonter les potentiels événements indésirables sanitaires liés à votre hospitalisation ou celle de votre proche.
Solliciter la CCI (Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales) dont dépend la structure
Médiation externe
Solliciter un médiateur externe afin de résoudre un différent Lorsque le dialogue devient difficile, est altéré ou rompu entre le résident / patient, ses proches et l'équipe de l'établissement, toute difficulté (difficultés relationnelles, conditions de séjour et de prise en charge au sein de l'établissement, respect des droits et libertés ...) peut faire l'objet d'une demande d'entrée en médiation. Recourir à la médiation permet de faire intervenir un tiers indépendant, extérieur, afin de renouer la relation à travers l'échange et arriver à un accord. Comment procéder ? : <ul style="list-style-type: none">• Contacter directement l'association MÉDIATION PART'ÂGE mediationpartage@gmail.com ou par téléphone au 06 42 17 10 31, du lundi au vendredi 09h à 17h• ou en adressant un mail à : mediation@emeis.com La demande de médiation n'engendre aucun frais pour les patients et leurs proches. Elle est entièrement prise en charge par emeis qui garantit l'indépendance des médiateurs sollicités.
Pour en savoir plus sur le dispositif de médiation en scannant le QR Code ci-dessous :
 <p>Retrouver toutes les informations sur nos espaces d'échanges</p>

Les coordonnées de la *Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux d'Ile de France* sont les suivantes :

Tour Altaïs
1 place Aimé Césaire - CS 80011
93102 MONTREUIL Cedex
Tél : 01.49.93.89.20
Fax : 01.49.93.89.30
Mail : idf@commissions-crci.fr

Clinique Bellevue
8 Avenue du 11 Novembre 1918 - 92190 MEUDON
Tel : 01.41.14.15.00
Fax : 01.46.26.87.88

