



Direction Générale
Secrétariat : 01 40 69 36 86

Monsieur Michel De Guilhermier

Paris, le 5 avril 2016

Nos références : 34/2016/HK/SS

Monsieur,

Votre post sur votre blog envoyé par courriel séparé, a retenu toute notre attention. Nous avons pris acte de vos remarques et réalisé une enquête auprès des professionnels concernés.

Devant la précision des éléments que vous apportez, nous avons souhaité reprendre certains éléments précisément, aussi nous vous répondons ce jour.

Concernant le médecin de que vous avez rencontré la nuit et que vous qualifiez de « médecin de garde, généraliste ». Il faut savoir qu'afin d'assurer la permanence et la continuité des soins c'est un anesthésiste-réanimateur qui est présent tous les nuits 24h/24h et 7j/7j.

Sur les propos du cardiologue, la Clinique Bizet réalise depuis l'ouverture du service de soins de suite et de réadaptation cardio-vasculaire un programme d'éducation thérapeutique pour ses patients. Aucune modification de l'organisation n'a été prévue.

Nous avons bien noté vos remarques sur l'architecture, la nécessité d'une cafétéria réaménagée, les prises disponibles dans les chambres, la corbeille, le sopalin, les prix des snacks et café et nous vous remercions de nous les avoir transmises afin d'améliorer notre offre.

Concernant le prix des chambres, nous devons vous préciser que les chambres doubles sont gratuites et ne nécessitent aucun supplément pour les patients.

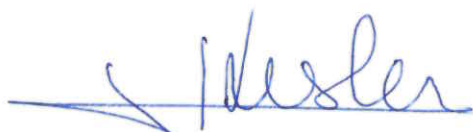
Concernant le message du 4 avril qui mentionne un cas de maltraitance et devant les faits graves relatés, nous vous remercions de bien vouloir soit nous donner plus d'éléments pour contacter l'entourage concerné soit de transmettre nos coordonnées aux personnes que vous connaissez.

Afin de compléter ces éléments, et, conformément à la loi du 4 mars 2002, je vous propose que nous organisions une rencontre dans le cadre d'une commission de relation avec les usagers et la qualité de la prise en charge des patients.

Cette commission qui associe un médiateur médical et non médical a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades et de leur famille.

Vous pouvez contacter nous contacter au 01.40.69.36.86 ou par mail à ssaulnier@clinique-bizet.com.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Hélène KISLER-ELKOUBY
Directrice générale