

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

SES MISSIONS

- Veiller au respect des droits des usagers.
- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
- Faciliter les démarches de ces personnes.

SA COMPOSITION

Représentant légal de l'établissement

Cyril DUFOURCQ

Médiateur médecin

Dr Jacques GAYRAUD, exerçant dans l'établissement

Médiateur médecin suppléant

Dr Alain BOUZAT, exerçant dans l'établissement

Médiateur non médecin

Magali CAZENAVE,
Cadre infirmier exerçant dans l'établissement

Médiateurs non médecin suppléants

Corine FORGET, cadre infirmier exerçant dans l'établissement

Carine LE BLANC, cadre infirmier exerçant dans l'établissement

Représentants des Usagers

Françoise THUSSEAU – Ligue contre le cancer
28 rue Georges Lassalle - 65000 Tarbes
05.62.34.20.89

Gilberte FALLIERO – Laurent HÊCHES
Association Consommation Logement et Cadre de Vie
1 rue Maryse Hilsz, Rés. Lous Esquiros - 65000 Tarbes
05.62.36.41.76

Fabienne HUBERT – Association des accidentés de la vie
FNATH - 10 rue du Château-d'eau - 31140 Aucamville
05.61.70.24.83

Responsable du personnel titulaire

Véronique GERVAIS, Responsable des Ressources Humaines

Responsable du personnel suppléant

Isabelle RABASSE,
Responsable des Ressources Humaines adjointe

Autres membres

Véronique BAWEDIN, Directrice des Soins infirmiers

Responsable Assurance Qualité

Jules RETAUD

Vous rencontrez des difficultés pendant votre séjour ou vous êtes témoin d'un fait anormal lors d'une visite ? Vous pouvez exprimer vos observations.

QUI PEUT EXPRIMER SES OBSERVATIONS ?

Toute personne concernée directement ou indirectement par un fait pouvant faire l'objet d'une plainte ou d'une réclamation (patient, ayant droit, représentants légaux, tuteur, famille du patient...).

COMMENT EXPRIMER SES OBSERVATIONS ?

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant au cadre de santé responsable du secteur dans lequel vous êtes hospitalisés ou au médecin qui s'occupe de vous.

Si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous pouvez :

- Voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit par la personne à qui vous avez exprimés vos griefs (cadre ou médecin) aux fins d'être adressée au directeur. Vous recevrez alors sans délai copie du document ainsi réalisé.
- Adresser une plainte ou réclamation écrite au directeur de la Polyclinique de l'Ormeau à l'adresse suivante :
Direction
Polyclinique de l'Ormeau
12 chemin de l'Ormeau
65000 Tarbes

En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs, vous pouvez écrire au directeur de l'établissement.

Le directeur répondra à votre plainte ou réclamation et la saisine du médiateur médecin (plainte ou réclamation mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement du service) et/ou non médecin de la CRU pourra vous être proposée.

Pour plus d'informations sur l'organisation et le fonctionnement de la CRU, des brochures sont à votre disposition à l'accueil de la clinique.