

***Si vous avez une plainte, une réclamation ou un éloge à formuler concernant votre prise en charge, la Polyclinique Pau Pyrénées est à votre écoute.***

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné ou auprès du cadre du service.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser votre grief par écrit au représentant légal de l'établissement :

***Mr Antoine MAHIEUX, Directeur***

Polyclinique Pau Pyrénées

**Site Navarre**

8 Bd Hauterive  
64075 Pau Cedex

**Site Marzet**

40 Bd d'Alsace Lorraine  
64000 Pau

Vous pouvez également contacter le secrétariat de Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation (votre grief sera consigné par écrit) :

**Site Marzet** : 05.59.92.72.78 / **Site Navarre** : 05.59.14.55.87

Ces personnes veilleront à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (vous trouverez articles R1112-91 à 94 CSP à votre disposition à l'accueil). Elles feront le lien avec la **Commission des Usagers (CDU)**.

Elles pourront, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le ou les médiateurs vous recevront vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous avez rencontrées et vous indiquez les voies de recours dont vous disposez.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait(e) ou non, de nous en faire part.

## **La CDU de la Polyclinique Pau Pyrénées**

Conformément au **Décret n°2016-726 du 1er juin 2016**, la **Commission des Usagers (CDU)** de la Polyclinique Pau Pyrénées a pour mission de participer à l'élaboration de la politique de l'établissement concernant l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est informée de l'ensemble des plaintes et réclamations et des suites qui leur sont données, ainsi que de la survenue d'évènements indésirables graves et des actions menées pour y remédier.

### **Composition de la CDU** (Actualisée le 22 mai 2023)

Ses membres sont astreints au secret professionnel.

#### **Président**

**Mr A. MAHIEUX** – Directeur

#### **Médiateurs médecin**

**Dr J-F. LAGRABETTE** – Médecin Anesthésiste Réanimateur – Titulaire Site Navarre

**Dr D. REVIRON** – Médecin DIM – Titulaire site Marzet

**Dr S. SURCIN** – Médecin Anesthésiste Réanimateur - Suppléante Site Navarre

#### **Médiateurs non médecin**

**Mr A. MAHIEUX** – Directeur – Titulaire

**Mr C. LODE** – Cadre du Service Ambulatoire – Suppléant Site Navarre

**Mme C. D'HERBILLIE** – Cadre des Services Chimiothérapie et Oncologie – Suppléante Site Marzet

#### **Représentants des usagers nommés par l'ARS** (arrêté n°2023/DD64/01)

**Mme H. CHARPENTIER** – Association pour le droit de mourir dans la dignité – Titulaire

**Mme A-M. PEENE** – Ligue contre le Cancer – Titulaire

**Mme E. WICHEGROD** – INDECOSA CGT – Suppléante

**Mme B. MERLE-VIGNEAU** - Association information et aide aux stomisés de la côte Basque – Suppléante

**Les coordonnées des représentants des usagers sont disponibles sur demande auprès de l'accueil de chaque site.**