PPAU
Polyclinique Pau Pyrénées

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 Eric DURET, 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 les assistantes de Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation concernant votre prise en charge (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. 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 éventuellement votre famille, pour examiner les difficultés que vous avez rencontrées et vous indiquer 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.

*En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé.

PPAU
Polyclinique Pau Pyrénées

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 05 juin 2025)*
Ses membres sont astreints au secret professionnel.

Président
Mr E. DURET– 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

Mme G. MASSE– Directrice des Services de Soins Infirmiers – 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 (ADMD) – Titulaire
Mme A-M. PEENE – Ligue contre le Cancer – Titulaire
Mme E. WICHEGROD – INDECOSA CGT – Suppléante
Mme B. MERLE-VIGNAU - Association information et aide aux stomisés de la côte Basque – Suppléante

Sont Invités à la CDU : *Mme M. LEGLISE* – Infirmière, les Assistantes de Direction en charge des plaintes et réclamations et le service qualité gestion des risques.

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