

Si vous avez une plainte, une réclamation ou un éloge à formuler concernant votre prise en charge, la Polyclinique de Navarre 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 responsable du service où est apparue la réclamation.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser votre grief par écrit à la représentante légale de l'établissement :

Mme Marie-France Gaucher

Directrice générale

Polyclinique de Navarre
8 bd Hauterive BP 7539
64075 Pau cedex.

La Directrice a connaissance de toutes les réclamations écrites que vous lui adressez.

Vous pouvez également demander à rencontrer les personnes déléguées par la Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Leurs horaires de présence sur le site sont du **lundi au vendredi de 9h à 18h au 05 59 14 54 54**. Votre grief sera consigné par écrit.

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.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

La CDU de la Polyclinique de Navarre

Suite au **Décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016**, la Commission de Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) est remplacée par la **Commission des Usagers (CDU)**.

La CDU de la Polyclinique de Navarre 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

Ses membres sont astreints au secret professionnel.

Présidente :

Mme M.F. GAUCHER – Directrice Générale

Vice-Président :

Dr E. PHAN – Chirurgien stomatologue et maxillo-facial – Président de la Commission Médicale d'Etablissement

Médiateurs médecins

Dr E. PHAN – Chirurgien stomatologue et maxillo-facial – Président de la Commission Médicale d'Etablissement - Titulaire

Médiateurs non médecin

Mme C. DE RAVEL – Directrice des Services de Soins Infirmiers – Titulaire

Melle S. CAZENAVE – Responsable des Services Généraux et Assistante qualité – Suppléante

Représentants des usagers nommés par l'ARS

Mr B. PUHARRÉ – Association des Paralysés de France

Tél. : 06.03.26.68.19

Mél. : bernard.puharre@orange.fr

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

Tél. : 05.59.80.23.57

Mél. : charpentier.helene@orange.fr

Assiste aux séances :

Mme E. ODORICO – Responsable Qualité et Gestion des Risques