

LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE (CRU)

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
Renée MIÉGEVILLE – Association Ligue contre le cancer – EOS
28 rue Georges Lassalle - 65 000 Tarbes

Gilberte FALLIERO – Laurent HÊCHES
Association Consommation Logement et Cadre de Vie
1 rue Maryse Hilsz, Rés. Lous Esquiros - 65 000 Tarbes

Michel FAURE – Association Cœur et Santé
3 chemin du Mauhourat - 65 000 Tarbes

Responsable du personnel titulaire
Véronique GERVAIS, Responsable des Ressources Humaines

Responsable du personnel suppléant
Isabelle RABASSE,
Responsable des Ressources Humaines adjointe

Autres membres
Anne PINEL, Responsable des Soins infirmiers

Responsable Gestion des risques
Michèle QUILES

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
65 000 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.