

# 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

Bruno JEANJEAN

### Médiateurs non médecins

Corine FORGET, cadre infirmier exerçant dans l'établissement

### Représentantes des usagers titulaires

Espérance ALVAREZ – Union Départementale des Associations Familiales

UDAF 65 - 32-34 rue de la Libération, 65000 Tarbes  
05.62.44.02.36 - [esperanza.alvarez@udaf65.fr](mailto:esperanza.alvarez@udaf65.fr)

Monique PRUYAU – Association des accidentés de la vie

FNATH - 10 rue du Château-d'eau - 31140 Aucamville  
05.61.70.24.83 - [contact@fnathgrandsud.fr](mailto:contact@fnathgrandsud.fr)

### Représentantes des usagers suppléantes

Laëtitia DELCROIX – Confédération syndicale des familles

CSF - 33 rue Eugène Ténor - 65000 Tarbes  
[csf65@orange.fr](mailto:csf65@orange.fr)

Aline MAHOUS – Association INDECOSA CGT 65

INDECOSA CGT - Place des droits de l'homme - 65000 Tarbes  
[indecosacgt65@laposte.net](mailto:indecosacgt65@laposte.net)

### Responsable du personnel

Tiphaine BARBEDETTE, Directrice des Ressources Humaines

### Directrice des soins

Virginie MERCIER, Directrice opérationnelle en charge des soins

### Responsable Assurance Qualité

Myrtille CHOUARD

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 :  
POLYCLINIQUE DE L'ORMEAU  
Site Pyrénées - Direction  
28 bd du 8 mai 1945  
65000 Tarbes

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



ELSAN

POLYCLINIQUE DE L'ORMEAU