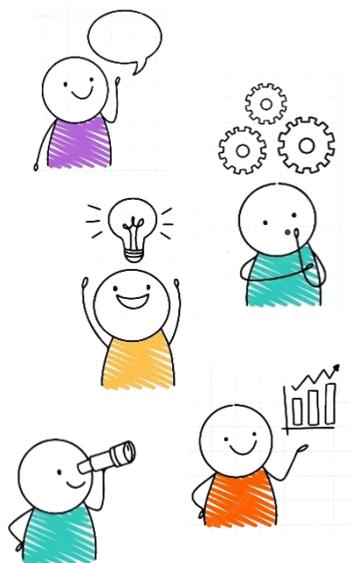
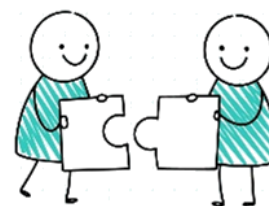


LA COMMISSION DES USAGERS

Ses missions : assistance, information, orientation

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches.
- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leurs proches.
- Formuler des recommandations destinées à améliorer la qualité globale des prestations dispensées par la Polyclinique Jean Villar.



Sa composition

Président de la CDU	Stéphane FARJAT , Directeur de l'établissement
Médiateurs médecins	Dr Sophie CAMMAS-DAVID , Médecin Gériatre Dr Kosrow BANAYAN , Médecin Cardiologue
Médiateurs non médecins	Delphine GERMAIN , Cadre adjointe du pôle digestif Delphine BERC , Directeur adjoint en charge des opérations et des soins
Représentants des usagers	Régine BOS , Ligue contre le cancer – Gironde Christian GOURMANEL , AMI 33 – Association de défense des Malades Invalides et handicapés
Secrétaire de la CDU	Julie DELZANT , Secrétaire de Direction
Responsable qualité	Audrey HOUSSE , Responsable QSE

Ecoute patient : différents moyens à disposition

- Le questionnaire de satisfaction permet de nous faire part de vos remarques et suggestions ;
- Les responsables des services de soins sont à l'écoute pour recueillir vos avis, remarques et suggestions. Il en va de même pour vos plaintes et griefs ;
- Au cas où les explications apportées à vos sollicitations ne vous satisfont pas, vous avez la possibilité d'adresser un courrier au Directeur de l'établissement ou contacter la personne chargée des relations avec les usagers au 05 56 16 81 97
- Chaque usager peut demander une médiation lorsque la réponse qui lui est faite ne le satisfait pas. Il peut se faire accompagner dans sa démarche par un représentant des usagers qui siège à la CDU

Les services et la CDU sont également à l'écoute de vos éloges et remerciements

Les textes réglementaires

- Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge
- Loi du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé
- Décret n°2016-726 du 01 juin 2016 relatif à la CDU



Contacter un des représentants des usagers



Par mail

M^{me} BOS : gina.bos59@gmail.com
M. GOURMANEL : cg@gmnl.fr



Par téléphone

Personne chargée de la relation avec les usagers :
05 56 16 81 97



Par voie postale

Avenue Maryse Bastié - BP 61 33523
Bruges Cedex



ELSAN

AQUITAINE SANTÉ
POLYCLINIQUE JEAN VILLAR