

Comment devenir représentant des usagers ?

Les conditions et les critères d'exercice du représentant des usagers dans le domaine de la santé sont inscrits dans la loi du 4 mars 2002.

Si tout le monde peut devenir représentant des usagers, plusieurs conditions sont nécessaires :

- ☑ Être **bénévole d'une association agréée** en santé pour la représentation
- ☑ Être soucieux de la **qualité** et de **l'amélioration de la prise en charge** des usagers
- ☑ Être volontaire pour **défendre les droits** et les intérêts de tous les usagers de la santé
- ☑ Être **intéressé** par le domaine de la santé sans forcément y avoir travaillé
- ☑ Être ouvert à la **formation** pour acquérir de nouvelles compétences
- ☑ Respecter le **secret professionnel**
- ☑ Être prêt à **s'engager** bénévolement

Les représentants des usagers qui siègent au sein des établissements de santé sont nommés par l'Agence Régionale de santé.



Santé Info Droits

Les écoutants spécialistes de notre ligne d'information juridique et sociale vous informent et vous orientent gratuitement par rapport à toute question en lien avec une problématique de santé : droits des malades, accès aux soins et à leur prise en charge, dispositifs de protection en cas d'arrêt de travail ou d'invalidité, assurance emprunteur, questions liées au handicap ou à la dépendance...

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes
129 rue de Créqui - 69006 Lyon
auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org
04 78 62 24 53

Vous pouvez nous joindre du lundi au jeudi
de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30
et le vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h

www.france-assos-sante.org/auvergne-rhone-alpes

“ La voix des usagers
de la santé en
Auvergne-Rhône-Alpes ”

Représentants des usagers ?



L'usager de la santé est une personne qui utilise ou est susceptible d'avoir à utiliser les services de santé, publics ou privés.

France Assos Santé
La voix des usagers
Auvergne Rhône-Alpes

Pourquoi prendre contact avec un représentant des usagers ?

Vous pouvez prendre contact avec un représentant des usagers lorsque vous rencontrez une difficulté au sein d'un établissement de santé en lien avec la politique d'accueil et/ou la prise en charge :

- Difficulté d'accès au dossier médical
- Qualité des prestations (repas...)
- Défaut d'information
- Problème de facturation
- Erreur médicale
- ...

Vous pouvez également contacter le représentant des usagers pour souligner votre satisfaction.

Votre avis, qu'il soit positif ou négatif, sera pris en compte et contribuera à faire évoluer la qualité de la prise en charge.

Exprimez-vous !



Que va faire le représentant des usagers ?

Si vous choisissez de le rencontrer, le représentant des usagers vous aidera à formuler vos remarques par écrit afin de les transmettre à la direction de l'établissement.

Ensuite, au sein de la Commission Des Usagers (CDU) de l'établissement de santé :

- Il va examiner votre demande aux côtés des professionnels de santé
- Il va interroger les protocoles et les pratiques pour comprendre votre situation
- Il se fera le porte-parole de votre voix auprès des autres acteurs
- Il va pouvoir vous accompagner en cas de médiation.

Globalement, le représentant des usagers est présent pour :

- Défendre les droits individuels et collectifs afin de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la prise en charge
- Formuler de nouvelles propositions et élaborer des recommandations pour contribuer au bien-être des usagers
- Participer à l'élaboration des politiques de santé

Comment faire pour le contacter ?

Au sein de l'établissement de santé :

Les coordonnées des représentants des usagers sont disponibles dans le livret d'accueil qui vous a été remis lors de votre admission. Elles sont également disponibles auprès de l'accueil de l'établissement.

Auprès de France Assos Santé :

La délégation Auvergne-Rhône-Alpes est à votre disposition pour vous mettre en lien avec les représentants des usagers de la région. Vous pouvez nous contacter par téléphone au 04 78 62 24 53 ou par e-mail sur auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org

