

REPRÉSENTANTS DES USAGERS DE LA SANTÉ

Les usagers sont les personnes qui sont susceptibles d'avoir recours ou qui ont recours au système de santé (établissement public ou privé).



QU'EST-CE-QU'UN REPRÉSENTANT DES USAGERS ?

Le représentant des usagers assure la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé au sein des établissements publics ou privés. Il a pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé.

QUELLES SONT LES MISSIONS D'UN REPRÉSENTANT DES USAGERS ?



Faire valoir les droits des usagers du système de santé

Contribuer à l'amélioration des conditions de prise en charge des patients, personnes âgées, personnes en situation de handicap

QUELS SONT LES LIEUX D'ACTION DU RÉPRÉSENTANT DES USAGERS ?

Les représentants des usagers sont présents :

- Dans les hôpitaux, cliniques, publics ou privés. Ils siègent dans les instances, commissions et/ou groupes de travail des établissements ;
- Dans les instances de santé publique à l'échelon local, départemental, régional et national (ex. CPAM...).

COMMENT DEVENIR REPRÉSENTANT DES USAGERS ?

La condition pour devenir représentant des usagers est d'être membre d'une association agréée d'usagers du système de santé et de suivre la formation initiale délivrée par France Assos Santé dans les mois suivant la première nomination.

L'Agence Régionale de Santé, sur proposition des associations agréées nomme les représentants des usagers de l'établissement.

UN PEU D'HISTOIRE

Les missions et le statut des représentants des usagers ont été définis originellement par une ordonnance du 24 avril 1996, puis renforcés par la loi Kouchner, loi majeure du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, puis complétés par plusieurs lois (2004-2009-2016).

USAGERS, COMMENT VOUS EXPRIMER ?

En cas de mécontentement concernant votre accueil ou votre prise en charge, vous pouvez formuler vos remarques :

- Par mail : direction.usagers@chuse.fr
- Par courrier :
CHU de Saint-Étienne
Direction Qualité, Gestion des risques et Expérience Patient
Service Relation avec les usagers – Réclamations
42 055 Saint-Étienne cedex 2

L'établissement pourra vous proposer une médiation médicale ou non médicale, au cours de laquelle vous pourrez être accompagné par un représentant des usagers, membre de la Commission Des Usagers.

Celle-ci facilite vos démarches, veille au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients, en examinant toutes les réclamations (mails, courriers, questionnaires de satisfaction).

Vous pouvez également :

- vous exprimer oralement avec les responsables du service (cadre de santé, médecin)
- remplir le questionnaire de satisfaction remis lors d'une hospitalisation

VOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS AU CHU DE SAINT-ÉTIENNE

Pour les contacter



par mail : representantsdesusagers@chu-st-etienne.fr



par téléphone :

TITULAIRES

Jean-Michel Bailly – 06 82 44 04 34

Dominique Villard – 06 60 96 66 31

SUPPLÉANTS

Paul Courbon – 06 85 56 63 14

Robin Mathias – 06 85 09 46 04