



USAGERS

La Commission Des Usagers (CDU) a été instituée par la loi du 4 mars 2002. Sa principale mission est de veiller au **respect des droits** des usagers et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés. Les représentants des usagers siègent au sein de la CDU et ont plusieurs interlocuteurs tels que le directeur de l'établissement, l'Agence régionale de Santé, les professionnels de l'établissement ...

Usager

Il s'agit de l'utilisateur du système de santé (malade, patient, consommateur, assuré social, client, citoyen)

Représentant des usagers son rôle et ses missions

Le représentant des usagers est le porte-parole des patients et de leurs proches dans les instances où il est mandaté.

- Défendre les droits et les intérêts des usagers et leurs démarches.
- S'exprimer au nom:
 - ✓ Des malades fréquentant l'établissement
 - ✓ Des proches (familles et amis qui viennent en visite)
- Orienter les usagers vers les bons interlocuteurs au sein de l'établissement
- Contribuer à la prise de décision dans le cadre de la politique de l'établissement
- Informer les usagers des projets en cours et du fonctionnement de l'établissement
- Faire entendre leur point de vue aux professionnels dans l'objectif d'améliorer la qualité de la prise en charge et l'accueil des personnes malades et de leurs proches
- Développer des partenariats avec les professionnels pour améliorer la qualité des soins.



Représentant des usagers

bénévole d'une association de santé agréée*

Il est désigné par son association pour représenter tous les usagers du système de santé dans les instances d'un établissement de santé et dans différentes instances dépendantes du système de santé.

Représentant des usagers une éthique

- Il a un devoir de discrétion
- Il doit respecter la vie privée des patient et leur intimité
- Il est soumis au secret professionnel

Représentant des usagers le contacter ?

- En s'adressant:**
- Au directeur de l'établissement
 - À l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes
 - Au Collectif Interassociatif Sur la Santé Auvergne-Rhône-Alpes

Commission des Usagers ses missions

- Examine les plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère de recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.
- Contribue 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.
- Rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport. Ce rapport et les conclusions du débat sont transmis à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) et à l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Commission des Usagers Sa composition

- **Dr Lucile Dacher-Bonnement**, Médecin-Directeur, Présidente de la CDU
- **Dr François Alizon**, Médecin, Médiateur médical
- **Mme Sarah Brunet**, Cadre de Santé, Médiateur non médical
- **Mme Maryline Cros**, Pharmacien Hygiéniste, Présidente de la CME
- **Mme Gwladys Gaillard**, Assistante sociale
- **Mme Delphine Jouve**, Infirmière Diplômée d'Etat
- **Mme Marie-Laure Pichot**, Attachée de Direction

Les Représentants des Usagers

- **Mme Pegon**, UFC Que Choisir
- Adresse : 10 rue fontaine de geste – 43100 Brioude
 Tél. : 04 71 74 19 83 ou 07 85 64 43 63
 E-mail : alain.pegon@orange.fr



* Agrément de santé : un agrément est délivré aux associations ayant une action effective, réelle et reconnue dans le domaine de la santé (décret du 31 mars 2005)