

Les Représentants des Usagers à Santély



Qu'est-ce qu'un Représentant des Usagers (RU) ?

Le RU est un bénévole désigné par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour vous représenter. Il est membre d'une association d'usagers qui a reçu un agrément santé par une commission nationale. Par exemple, l'association France Rein est au service des patients insuffisants rénaux. Le RU participe notamment à la CDU (*Commission Des Usagers*) de Santély qui se réunit tous les trimestres.

Quel est le rôle du RU au sein de la CDU ?

Le RU veille au respect des droits et des intérêts des usagers. Il est le « **porte-parole** » des patients et de leurs proches : il facilite l'expression des patients en favorisant le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé. Il donne des avis sur les sujets évoqués.

Sur quels sujets est-il sollicité ?

En CDU, le RU analyse :

- les plaintes et réclamations
- les résultats des enquêtes de satisfaction et d'expériences patients
- les situations de suspicion de maltraitance
- les demandes d'accès aux dossiers médicaux
- les événements indésirables graves associés aux soins

- tous les projets d'amélioration pour la qualité de la prise en soin des patients.

Le RU participe :

- à l'élaboration des documents d'information et d'éducation (livret d'accueil...)
- à la certification de la Haute Autorité de Santé, en rencontrant les experts-visiteurs
- aux manifestations organisées par Santély.

En conclusion

Les Représentants des Usagers sont à l'écoute des patients et joignables par mail : representantdesusagers@santelys.fr



Philippe FEMINIS



Brigitte GACON



Marie-Christine
LOUIS-MERCHIER



 **Scannez pour
voir la vidéo**