

# Les Représentants des Usagers (RU)

Ils sont à votre écoute et peuvent vous conseiller et vous aider



## QUI SONT-ILS ?

- \* Mme Thérèse PEPE-BORIN, (Association SED1+, association de sensibilisation, d'information, et d'échanges sur le syndrome d'Ehlers Danlos et les HSD)
- \* Mme Bernadette THOUVENIN (Association UFC Que choisir du Lauragais)

Ils sont bénévoles, membres d'Associations  
qui ont reçus l'agrément de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

## QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?

- \* Participer à la commission des usagers
- \* Veiller aux droits des usagers
- \* Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches
- \* Faire entendre la voix de l'utilisateur dans diverses instances de la Clinique



## QUELLES SONT LEURS ACTIVITES ?

- \* Être force de proposition pour améliorer la prise en charge des patients
- \* Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations
- \* Rencontrer les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé lors des certifications



## COMMENT LES CONTACTER ?

Mme Thérèse PEPE-BORIN  
Mme Bernadette THOUVENIN

par mail : [usagers@monie.fr](mailto:usagers@monie.fr)

Afin de faciliter leur réponse penser à mentionner vos coordonnées.



**Un usager** est une personne qui utilise un service de santé.

Il va dans un hôpital ou une clinique parce qu'il est malade, ou blessé, ou parce qu'il accompagne quelqu'un.

Dans les hôpitaux et les cliniques,

il y a **les représentants des usagers**.

Ce sont des personnes qui se réunissent avec les directions des hôpitaux ou cliniques pour :



- améliorer la qualité de l'accueil et des soins,
- améliorer la sécurité pour les usagers,
- faire attention au respect des droits des usagers,
- porter la parole de tous les usagers.

Les réunions avec les représentants des usagers s'appellent :

**Commissions des Usagers** (CDU)

Les représentants des usagers sont des bénévoles d'associations nommés par l'ARS.

L'ARS est l'Agence Régionale de Santé, qui organise tout le système de santé de la région.



Ils ont suivi une formation obligatoire, ils doivent garder secret les informations sur les maladies des usagers.

Si vous souhaitez faire une réclamation, des propositions d'amélioration ou des remerciements,

**contactez un représentant des usagers.**

Vous pouvez demander à l'accueil de la clinique.