

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

RU



Pascale Jourdain
Association UFAL



Gwenola L'Hostis Faustin
Association
France Alzheimer



Marie France Plantey
Association
Ligue Contre le Cancer



Ariane Schoettel
Association UFAL

Bénévoles, membres d'une association agréée, formées et nommées par l'Agence Régionale de Santé La Réunion, **NOTRE RÔLE** est de défendre les droits des usagers du système de santé : patients et leurs proches.

Nous représentons les usagers dans les instances, les commissions, les réunions et nous pouvons rencontrer les patients à leur demande, les accompagner ou être leur médiateur, leur intermédiaire auprès des établissements de santé et des divers acteurs de leur parcours de soin.

NOS MISSIONS*

- Accompagner les usagers dans leurs difficultés,
- Être leur porte-parole et faciliter leurs démarches,
- S'impliquer dans l'amélioration de la prise en charge des usagers,
- Veiller au respect des ***droits** des usagers à savoir :
 - l'accès aux soins pour tous,
 - le respect du secret médical,
 - l'accès à l'information,
 - le respect de la dignité et des croyances,
 - la prise en charge de la douleur,
 - le respect des directives anticipées et de la fin de vie.

* Loi n° 20026303 DU 04 MARS 2002 relatives aux malades et à la qualité du système de santé - dite loi Kouchner.

En cas de besoin, vous pouvez nous contacter

☎ 02 62 48 64 23 ✉ ru.csc@clinifutur.net

LA COMMISSION DES USAGERS CDU



LA CDU « Qu'est ce que c'est ? »

La **Commission Des Usagers** a pour mission de veiller au **respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.**

Composée de représentants de l'établissement, de médecins, de médiateurs et de représentants des usagers, elle est mise en place pour faciliter vos démarches.

LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS AU SEIN DE LA CDU

Au sein de la CDU, les **représentants des usagers** :

- Défendent vos intérêts,
- Veillent au respect de vos droits,
- Vous accompagnent dans vos plaintes et réclamations si vous le souhaitez,
- Contribuent à l'amélioration et à la sécurité de votre prise en charge.

Dans le respect de votre vie privée et du secret médical.

L'EXPRESSION DES USAGERS

Pour améliorer votre prise en charge, la **Clinique Sainte Clotilde a besoin de comprendre vos attentes.**

Il est par conséquent important que vous répondiez au **questionnaire de satisfaction « papier »** qui vous est remis à votre entrée ou que vous pouvez demander auprès des personnels soignants ou « dématérialisé » en flashant le QR Code. **En répondant à ce questionnaire, vous pouvez aussi témoigner aux professionnels de santé votre satisfaction.**