

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

- > Vous vous sentez perdu dans un environnement inconnu ?
- > Vous vous sentez démuni dans les services du système de santé ?
- > Vous souhaitez porter réclamation ?

Les représentants des usagers sont à votre écoute et assurent la représentation de l'ensemble des patients et de leurs proches au sein de l'établissement. Ils proposent des permanences à la Maison de Usagers de l'EPSM du Loiret située au 1 route de Chanteau, 45400 Fleury-les-Aubrais



UNAFAM 45
Joël NEVEU



UNAFAM 45
Isabelle DETRAIT



UDAF 45
Elisabeth
DEMEULEMEESTER



UDAF 45
René SOBRERO

CONTACT UNAFAM :

02 38 86 17 43
loiret@unafam.org

CONTACT UDAF :

elisabethdemeulemeester
@gmail.com

Qui sont-ils ?

- Des bénévoles, membres d'une association agréée par le Ministère de la Santé
- Mandatés par 2 associations
- Nommés par le Directeur de l'ARS

Ils peuvent vous informer et vous aider à :

- Connaître vos droits et à les faire valoir
- Vous conseiller sur les démarches à entreprendre, accéder à votre dossier médical
- Établir des dossiers de plainte ou réclamation
- La rédaction de vos directives anticipées
- La désignation de votre personne de confiance

Quelles sont leurs activités ?

- Suite à l'écoute de leurs doléances et de leurs réclamations, porter la parole des usagers dans les instances hospitalières
- Défendre le droit des patients
- Participer à la commission des usagers
- Participer à l'enquête annuelle de satisfaction réalisée au plus proche des patients
- Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations
- Rencontrer les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé lors des certifications

Ils interviennent pour :

- Porter votre parole et parler en votre nom
- Faciliter vos démarches
- Veiller au respect des droits des usagers
- La présence d'un R.U. à une médiation est possible si le plaignant le souhaite. Dans ce cas, le R.U. accompagnerait l'auteur de la réclamation lors de sa rencontre avec le médiateur
- Contribuer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé

“ Vos représentants sont des bénévoles issus d'associations agréées par le décret gouvernemental, spécialement formés à leur fonction. ”