Dhoimrati MTRENGOUENI

Vice-présidente URAAS-OI

Mayotte

France Assos Santé

La voix des usagers

Union Régionale des Associations Agrées des usagers de la Santé dans l'Océan Indien (URAAS-OI)

France Assos Santé

La voix des usagers

Présentation des missions des représentants des usagers

Représentant des Usagers:

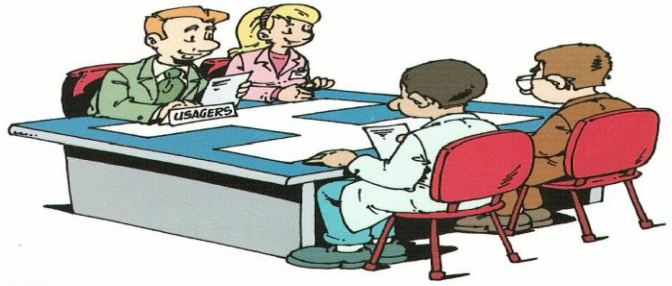
- A quoi il sert ?
- Son rôle
- Ses missions
- Sa formation
- Son mandat

Son rôle et ses missions

Le représentant des usagers (RU) est le porte parole des patients et de leurs proches, dans les instances où il a été mandaté.

Il agit principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades, et contribuer à l'amélioration du système de santé.

Dans les établissements de santé, il participe :
- au Conseil de Surveillance (à l'hôpital)
- à la Commission Des Usagers (CDU), il étudie les réclamations adressées à l'établissement par les usagers, fait des propositions d'amélioration de la qualité de la prise en charge, aide à l'élaboration de documents, il peut être président ou vice-président de cette commission
- il peut aider l'établissement de santé à élaborer les documents à destination des usagers



Un Représentant des Usagers (RU) est un bénévole, membre d'une association agréée. Il est désigné par son association pour représenter tous les usagers du système de santé dans les instances sanitaires d'un établissement de santé, et est nommé par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Où siège votre RU ?

CS (Conseil de surveillance) des hôpitaux publics

CDU (Commission Des Usagers)

CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)

CLAN (Comité de Liaison Alimentation Nutrition)

CAL (Comité d'Activité Libérale)

CSA (Conférence de Santé de l'Autonomie)

CLUD (Comité de LUtte contre la Douleur)

CORIVIS (COmité de coordination des RIsques et des VIgilances Sanitaires)

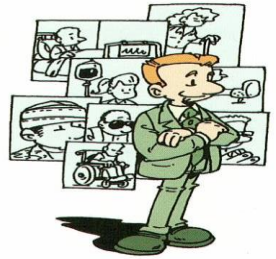
Ethique : il a le devoir de discrétion, de respect de la vie privée des patients et de leur intimité

Ses interlocuteurs sont : le chargé des relations avec les usagers, le directeur, les médiateurs de la CDU, les autres RU, les associations présentes dans les établissements

Pour les contacter, s'adresser :
- au directeur de l'établissement de santé
- au chargé des relations avec les usagers de l'établissement

Les représentants d'usagers ont droit à une formation facilitant l'exercice du mandat. La formation de base étant obligatoire.

Un RU formé est un RU efficace



Droit des Usagers de la santé

Le 27/11/2014 DHoimou

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous,** en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.** Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale.** La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient.** Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Comment nous contacter ?

À Mayotte:

- Représentants des usagers au CHM:

- Mme. MTRENGOUENI Dhoimrati
- Mme. RASTAMI Joelle
- Mme. AHMED Inaya
- M. MOUHDHOIR Moncef

- Représentants des usagers au centre du dialyse :

- Mme. MOGNE MALI Houdhayati
- M. ABDALLAH Houdjat
- M. MAMBO Mouhammadi
- M. ALI SOILIHI Toumbou

- Tél: 0639 67 96 88
- Mail: dmtrengoueni@yahoo,com / dmtrengoueni@france-assos-sante.org

France Assos Santé

La voix des usagers

À La Réunion:

- Marie-Laure Veyrat , coordinatrice régionale
- France Assos Santé Océan Indien
  - Mail: oceanindien@france-assos-sante.org
  - Tél: 0262 68 04 93/0692 40 03 96

France Assos Santé
La voix des usagers

Merci pour votre attention !

France Assos Santé
La voix des usagers

Association Départementale Des Amis et Parents des Personnes Handicapées
ADAPEI Mayotte