



Les représentants des usagers

à votre écoute, ils peuvent vous conseiller, vous aider et vous informer.



QUI SONT-ILS ?

- > Des bénévoles, membres d'une association agréée par le Ministère de la Santé.
- > Mandatés par cette association.
- > Nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé.



QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?

- > Participer à la Commission des usagers
- > Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches.
- > Faciliter leurs démarches.
- > Faire entendre la voix des usagers dans diverses commissions de l'hôpital.
- > Veiller au respect des droits des usagers.

- > Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations.
- > Accompagner les usagers lors de médiations en compagnie du médiateur médical ou non-médical.
- > Etre force de proposition pour améliorer la prise en charge du patient.
- > Définir et mettre en œuvre un Projet des usagers.
- > Rencontrer les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé lors des certifications.



QUELLES SONT LEURS ACTIVITES ?

COMMENT LES CONTACTER ?

- > Monsieur Yves de LANLAY – La Ligue contre le cancer
- > Madame Béatrice ROUSSEL – UDAF 76
- > Madame Agnès PHILIPPART – UFC Que Choisir
- > Madame Brigitte BROUT – UDAF 76
- > Pour être mis en relation avec l'un des représentants des usagers :
02 32 88 56 63
isabelle.cailleux@chu-rouen.fr
Direction Qualité, Patientèle et Affaires Juridiques

