

# LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

SONT À VOTRE ÉCOUTE POUR VOUS CONSEILLER ET VOUS AIDER

## QUI SONT ILS ?

- Des bénévoles, membres d'une association agréée par le ministère de la santé
- Mandatés par une association
- Nommés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS)

## QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?

- Veiller au respect des droits des usagers
- Accompagner, avec l'établissement à leur demande les patients lors des médiations et réclamations
- Participer à la Commission Des Usagers (CDU)
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches
- Faciliter les démarches des patients

## QUELLES SONT LEURS ACTIONS ?

- **Conseiller les usagers** dans leurs démarches et les orienter dans le système de santé.
- **Faire des propositions** pour l'amélioration du fonctionnement d'un service, d'un établissement ou du système de santé de manière plus générale.
- **Faire remonter les besoins et problèmes rencontrés par les usagers d'un établissement de santé aux décideurs** notamment lors des CDU. Ils veillent à la qualité de la prise en charge des usagers dans les établissements sanitaires.

## COMMENT LES CONTACTER ?

### Titulaires :

- **Brigitte LAGARDERE-EYMERY**  
Ligue contre le cancer  
06 92 07 66 07  
[brizit@orange.fr](mailto:brizit@orange.fr)
- **Yolaine TORTILLARD**  
UDAF  
06 92 48 28 10  
[yolainemarie.t@hotmail.fr](mailto:yolainemarie.t@hotmail.fr)

### Suppléante :

- **Pascale SAVOYE**  
ORIAPA  
06 92 87 84 21  
[psavoie974@orange.fr](mailto:psavoie974@orange.fr)