

## Un peu d'histoire

Jusque dans les années 80, il n'était pas pensable qu'un patient puisse exprimer, de façon individuelle ou collective, une opinion sur la qualité et l'organisation des soins.



La législation commence à changer avec la réforme hospitalière de 1996. La loi reconnaît alors une parole spécifique et collective des usagers et prévoit des **représentants de l'intérêt des usagers**. C'est la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, dite « loi Kouchner », qui sera décisive pour la mise en place de la démocratie en santé : elle prévoit en effet les conditions qui faciliteront l'**expression collective** de la représentation des usagers.



Pour toute question liée à une situation de santé  
(informations, dispositifs, démarches) :  
04 78 62 17 02

[www.france-assos-sante.org/  
auvergne-rhone-alpes](http://www.france-assos-sante.org/auvergne-rhone-alpes)

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes  
129 rue de Créqui - 69006 Lyon  
[auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org](mailto:auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org)  
04 78 62 24 53

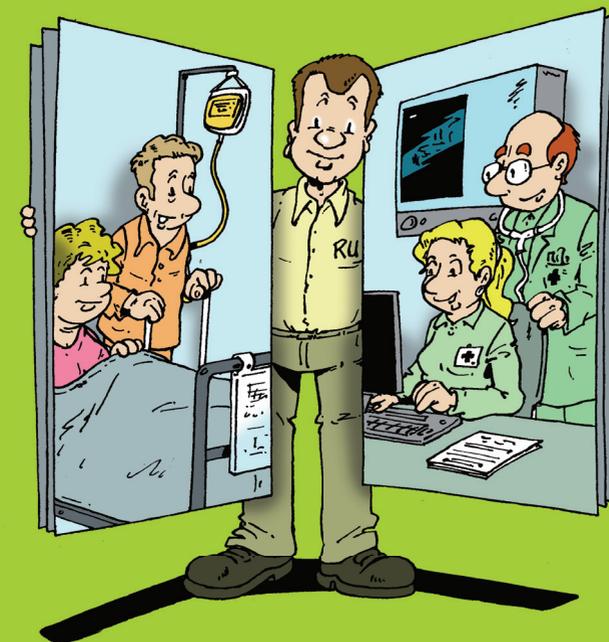
Vous pouvez nous joindre  
du lundi au vendredi  
de 9 h à 12 h 30 et de 14 h 00 à 17 h 30

“ La voix des usagers  
de la santé en  
Auvergne-Rhône-Alpes ”

Nos partenaires



## Représentants des Usagers ?



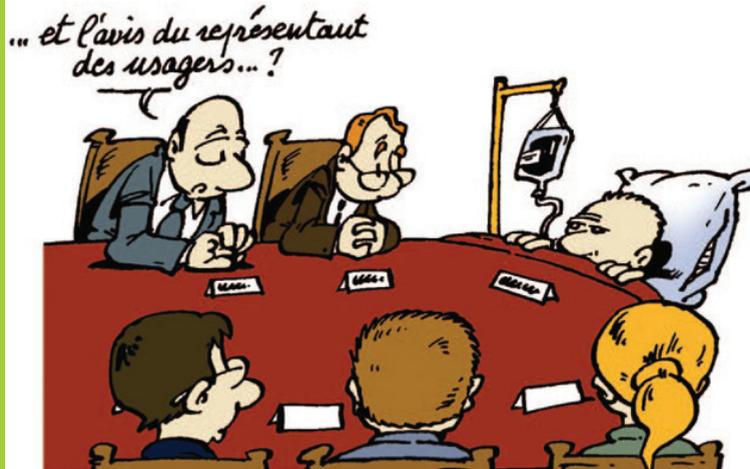
L'**usager** de la santé est une personne qui utilise ou est susceptible d'avoir à utiliser les services de santé, publics ou privés.

France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers  
— Auvergne-Rhône-Alpes —

## Comment devenir RU ?

Tout le monde peut devenir représentant des usagers à condition d'être bénévole dans une association d'usagers de la santé (par exemple la Ligue Contre le Cancer, l'APF, AIDES, etc.) agréée pour la représentation.

**A noter :** il n'est pas nécessaire de travailler dans le domaine de la santé pour devenir RU.



Si vous êtes intéressé(e), adressez-vous au CISS Auvergne-Rhône-Alpes. Nous vous mettrons en relation avec les associations agréées près de chez vous et nous vous accompagnerons tout au long de cette mission.

## Contactez un RU

Vous souhaitez échanger avec les représentants des usagers d'un établissement de santé en Auvergne-Rhône-Alpes ?

Contactez la délégation par e-mail sur [auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org](mailto:auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org) ou par téléphone au 04 78 62 24 53

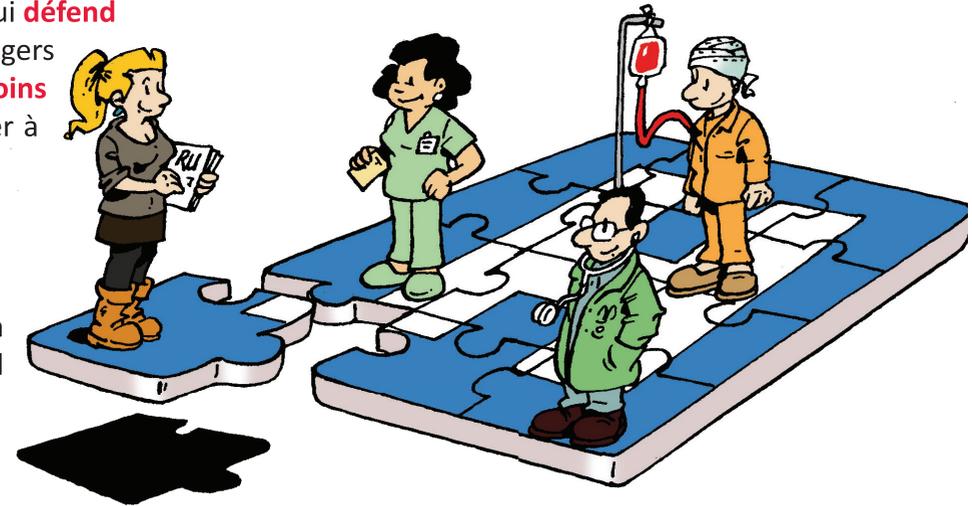
## Qu'est ce qu'un « représentant des usagers » ?

### Définition

**Représentant des Usagers :** bénévole qui **défend les droits et les intérêts** de tous les usagers de la santé. Il exprime leurs **besoins individuels et collectifs** pour contribuer à l'amélioration du système de santé.

### Lieux d'action

- Dans les hôpitaux ou les cliniques
- Dans les instances de santé publique à l'échelon local, départemental, régional et national



### Précision

Le RU est un acteur de santé à part entière avec lequel les professionnels travaillent à l'amélioration du système de santé.

Fait valoir les droits des usagers du système de santé

S'implique dans l'organisation d'un établissement de santé

## Missions du RU

Contribue à l'amélioration de la vie quotidienne des patients, des personnes âgées et/ou en situation de handicap

Participe à l'élaboration des politiques de santé