


**En tant que patient  
vous avez des droits !**



**et les représentants  
des usagers sont là  
pour porter votre voix**

# Pourquoi faire appel à nous ?



Une question ?  
Une réclamation ?  
Un besoin de médiation au sein de cet établissement ?  
Partager votre satisfaction ?

## information

Nous nous assurons que vous pouvez accéder aux informations dont vous avez besoin et sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

## écoute et relais

Grâce à vos remarques, positives ou négatives, nous contribuons à améliorer la qualité de votre prise en charge, en coopération avec les équipes de l'établissement.

## accompagnement dans vos démarches

Nous sommes là pour vous aider en cas de questionnement sur vos droits en santé, afin de les faire respecter. Nous pouvons vous accompagner en cas de problème.

## indépendance et confidentialité

Nous vous représentons gratuitement, sans lien de subordination hiérarchique ou financier avec l'établissement. Nous sommes tenu.e.s au secret professionnel.



**“J’ai attendu 4 heures dans le couloir des urgences, sans qu’on s’occupe de moi.”**

Gisèle, patiente

**“A la demande d’une patiente, nous avons mis à disposition des documents en Facile à Lire et à Comprendre dans les salles d’attente.”**

Jean-Paul, représentant des usagers

**“Le représentant des usagers m’a informé que je pouvais désigner une personne de confiance, rôle que j’ignorais totalement !”**

Kévin, patient

**“Un patient ne savait pas à qui demander son dossier médical, je lui ai expliqué comment faire.”**

Lauranne, représentante des usagers

# Nous sommes

## porte-parole

Nous siégeons en Commission des Usagers pour porter votre voix que vous ayez des réclamations, questions ou simplement envie de dire merci. Comme nous agissons au service de la qualité du service rendu à l'utilisateur nous sommes souvent associés à d'autres commissions de l'établissement.



## facilitateurs

Nous pouvons proposer différentes actions afin d'améliorer le quotidien à l'hôpital (horaires de visites, paravent d'intimité, qualité des repas), ou la qualité et sécurité des soins (retards de prise en charge, sensibilisation aux infections nosocomiales ou bon usage des médicaments...).

## bénévoles

Nous n'avons aucun lien avec l'établissement. Nous sommes désignés par l'Agence Régionale de Santé. Notre mission est encadrée par la loi. Nous sommes des bénévoles d'associations agréées de santé dont la vocation est de défendre les intérêts de tous les usagers.

## formés

Nous avons suivi une formation initiale obligatoire pour exercer notre mandat. Des formations continues nous sont régulièrement proposées.

## C'est quoi, un usager de la santé ?

Toute personne qui utilise ou est susceptible d'utiliser les services de santé, qu'ils soient publics ou privés, que ce soit pour la prévention, le diagnostic, le traitement ou le suivi de son état de santé. Cela inclut les patients, mais aussi les proches aidants, les représentants légaux et toute personne qui interagit avec les professionnels ou les structures de soins.

# Comment nous contacter ?



espace-assos-sante@chu-dijon.fr

## France Assos Santé Bourgogne Franche-Comté

✉ [bourgogne-franche-comte@france-assos-sante.org](mailto:bourgogne-franche-comte@france-assos-sante.org)

🌐 <https://bourgogne-franche-comte.france-assos-sante.org/>



01 53 62 40 30

La ligne de France Assos Santé

lundi, mercredi, vendredi 14h - 18h / mardi et jeudi 14h - 20h  
Prix d'un appel local

## UNE QUESTION JURIDIQUE OU SOCIALE LIÉE A LA SANTÉ ?

Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé.