

## 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.



### Santé Info Droits

Les écoutants spécialistes de notre ligne d'information juridique et sociale vous informent et vous orientent gratuitement par rapport à toute question en lien avec une problématique de santé : droits des malades, accès aux soins et à leur prise en charge, dispositifs de protection en cas d'arrêt de travail ou d'invalidité, assurance emprunteur, questions liées au handicap ou à la dépendance...

**France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes**  
129 rue de Créqui - 69006 Lyon  
auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org  
04 78 62 24 53

Vous pouvez nous joindre du lundi au jeudi  
de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30  
et le vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h

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

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

© France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes - mars 2020 / Ne pas jeter sur la voie publique

## 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 à France Assos Santé 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



**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**

### Précision

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