

La CSF, pourquoi ?

- ◆ La CSF vous défend dans tous les domaines de la vie quotidienne
- ◆ La CSF représente les familles
- ◆ La CSF agit dans une démarche d'éducation populaire
- ◆ La CSF est une organisation de l'Economie Sociale et Solidaire

NOS AGREMENTS

- ▶ Organisation représentant les usagers dans le domaine de la santé
- ▶ Organisation de défense des consommateurs
- ▶ Organisation de Défense des Locataires
- ▶ Mouvement d'éducation populaire
- ▶ Organisation de défense de l'environnement et de la protection de la nature
- ▶ Association éducative complémentaire de l'enseignement public

Retrouvez toute l'actualité de la CSF sur :
www.lacsf.org

LA CSF VOUS REPRESENTE DANS

les établissements de santé et HEPAD

Sur le Rhône :

- ◆ A la Polyclinique d'ARNAS
- ◆ A L'Hôpital de l'Arbresle
- ◆ A la Clinique de Champvert
- ◆ A l'Hôpital de Fourvière
- ◆ A l'Hôpital de Neuville/Fontaine sur Saône

En Isère :

- ◆ A la Clinique de Chartreuse à Voiron

Sur la Loire :

- ◆ A l'Hôpital du Gier à St Chamond

La CSF a pour but d'assurer la défense
et le représentation des intérêts
généraux des familles.



une force pour mieux vivre

Votre CSF locale

Fait par l'UR CSF 69-01.03.2017



Devenir Représentants des Usagers avec la CSF



L'Union Régionale de la Confédération Syndicale des
Familles Auvergne-Rhône-Alpes
276, rue Duguesclin - 69 003 Lyon
04 78 14 57 12
mail: rhalp.csf@la-csf.org

Etre Représentants des Usagers

Le rôle du Représentant des usagers

- ◆ **Etre le porte parole des usagers de santé** (patient, malades, usagers des services sanitaires et hospitaliers).
- ◆ **Informers les malades de leurs droits**
- ◆ **Représenter les usagers dans les instances recevant les doléances** tel que
 - le Conseil de Surveillance
 - la Commission des Usagers (CDU)

Les missions du Représentant des usagers

Il agit pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et des usagers du système de santé, Il contribue à :

- ◆ **l'amélioration qualitative** du système de santé,
- ◆ Faire entendre à l'établissement **les besoins et les souhaits** des malades
- ◆ **L'amélioration de la vie quotidienne** des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes
- ◆ À la production de recommandations pour améliorer le système de santé

Au sein de la Confédération Syndicale des Familles, le représentant peut alimenter la réflexion de l'association, recueillir les demandes des usagers, relayer les informations et rendre compte de son mandat.

Le cadre juridique

CE QUE PREVOIT LA LOI

Le Représentant des Usagers exerce un mandat de représentation confié par le Ministère de la santé ou une Agence Régionale de la Santé (ARS). Cette candidature est agréée par le Préfet de Région.

Le rôle de RU relève du code de la santé publique et de la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016.



Quels sont les droits du malades ?

- ◆ Avoir accès à son dossier médical
- ◆ Connaître et comprendre les prescriptions du médecin (transparence sur les soins)
- ◆ Désigner sa personne de confiance parmi son entourage pour prendre des décisions lorsque nous ne sommes plus en capacité de le faire
- ◆ Etre informés sur les tarifs des actes médicaux
- ◆ Avoir la liberté de choix grâce à une information éclairée de la part de l'équipe médicale
- ◆ Avoir droit à un retour sécurisé chez soi, après une opération en médecine ambulatoire
- ◆ ...

Les Partenaires

La CSF est membre du CISS ARA ; le collectif inter associatif sur la Santé Auvergne-Rhône Alpe

Les Représentants des usagers bénéficient de formation avec le CISS ARA et sont ainsi compétent pour tenir des permanences auprès des usagers dans les hôpitaux et cliniques.

La CSF agit avec vous
pour défendre vos droits

Témoignage des RU CSF

Jean-Pierre, représentant des usagers à la Clinique de Champvert :

« Mon rôle consiste à écouter les patients sur la qualité des soins, leurs suggestions et aspirations, pour un mieux-être dans la clinique. »

Marie France RU à la polyclinique d'ARNAS :

« Mon rôle de RU c'est d'abord être à l'écoute des patients d'un établissement hospitalier et faire remonter leurs remarques, les bonnes comme les mauvaises. A la Polyclinique du beaujolais nous sommes en lien constant avec la direction et invités tous les deux mois à la lecture des doléances des usagers que nous décoriquons afin de vérifier si des suites ont été données aux réclamations. Nous sommes fiers de notre rôle de Représentant des Usagers ! »