

Elodie HONG-VAN
Représentante des usagers dans un établissement de santé
de Bourgogne Franche-Comté

"Je suis bénévole de l'association Française des diabétiques de Côte d'Or et sur proposition de mon association, j'ai été nommée par l'Agence Régionale de Santé de BFC pour représenter et porter la parole de tous les usagers au sein de l'établissement.

Je suis formée pour exercer cette mission. Je suis indépendante de l'établissement où je siége et suis soumise au secret professionnel. Je ne suis pas un professionnel de l'établissement.

Concrètement, dans le cadre de mes missions, j'ai connaissance des plaintes et réclamations envoyées à l'établissement de santé par les personnes hospitalisées ou leurs proches et je travaille avec les professionnels pour apporter une réponse et rechercher des solutions.

J'apporte mon regard et porte la parole des usagers dans différentes commissions de l'établissement dont la Commission des usagers.

C'est une instance composée de professionnels de l'établissement et de 4 représentants des usagers, bénévoles d'associations agréées en santé, comme moi. Leurs coordonnées sont disponibles auprès de chaque établissement.

Vous pouvez solliciter directement les représentants des usagers pour leur parler des difficultés rencontrées au sein d'un établissement.

En tant que représentante des usagers, je suis à votre écoute, je peux vous orienter et faire remonter vos remarques.

Je veille au respect de vos droits et contribue à les faire connaître et les faire valoir, c'est par exemple, le droit à l'information, le respect de la dignité, la qualité et la sécurité des soins".

Découvrez le **clip vidéo** "Faire connaître les représentants des usagers du système de santé" sur la page YouTube

France Assos Santé BFC