

Droits des patients : les faire valoir et les faire respecter

La Fédération a consacré une série d'articles sur les droits des patients pour vous permettre de mieux les connaître. Mais que faire si vos droits ne sont pas respectés et comment les faire valoir ? Les représentants des usagers sont une ressource précieuse.

La France compte plus de 15 000 représentants des usagers (RU). Cette fonction est souvent méconnue, pourtant les RU contribuent à résoudre de nombreux litiges, à faire évoluer la prise en charge et sont une ressource précieuse dans le parcours de soins. Faisons le point.

La représentation des usagers : de quoi parle-t-on ?

Le représentant des usagers est une personne bénévole qui représente les intérêts et les droits des usagers dans le système de santé, dans les établissements de santé et les instances de santé publique. Son rôle est de défendre les droits, de faire entendre la voix des usagers et, ainsi, de contribuer à l'amélioration de la qualité du système de santé. En d'autres termes, les représentants des usagers portent la parole des usagers du système de santé !

Pour être représentant des usagers, il faut être membre d'une association de patients agréée du système de santé et suivre une formation de base délivrée par les associations habilitées. Comme la Fédération Française des Diabétiques est agréée pour la représentation des patients, une personne membre d'une association de notre Fédération peut être représentante des usagers !

Si vous souhaitez plus d'informations pour peut-être vous lancer et devenir représentant des usagers, vous pouvez consulter la page dédiée sur le site de France Assos Santé : [Des femmes et des hommes engagés : les Représentants des Usagers - France Assos Santé](#)

La représentation des usagers : en pratique

Les représentants des usagers portent la voix des patients, mais peuvent également vous accompagner en cas de plainte ou de réclamation. En cas de prise en charge non adaptée ou encore de dysfonctionnement ayant entraîné des conséquences dommageables, il vous est possible d'envisager :

- Un échange et une conciliation avec l'établissement concerné ;
- Une conciliation ou une indemnisation devant la commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux. En effet, les victimes ont droit à une indemnisation des accidents médicaux, même en cas d'absence de faute du soignant ou de l'établissement (on parle alors d'aléa thérapeutique) ;
- Une indemnisation par la voie judiciaire.

Pour toutes les réclamations en lien avec un établissement, un représentant des usagers pourra vous accompagner dans vos démarches. De nombreuses instances existent au sein des établissements pour prendre en compte les besoins et difficultés rencontrés par les patients et leurs proches.

Lorsque l'on vit avec un diabète, le recours aux soins est fréquent et la prise en charge spécifique. Cette spécificité doit être prise en compte par les soignants et les établissements qui vous accueillent. Si la prise en

charge qui vous est accordée en établissement de santé entraîne des difficultés ou si vous estimez avoir été victime de mauvais traitements ou d'une erreur médicale, il peut être pertinent d'en parler avec un représentant de usagers !

Aussi, le représentant des usagers peut organiser des temps d'échange pour les patients et leur famille, les accompagner dans leurs démarches, et s'assurer que des informations transmises par l'équipe soignante sont claires. Dans son rôle d'amélioration du quotidien à l'hôpital, il peut proposer différentes mesures à l'établissement, comme l'amélioration des repas.

Au sein d'autres instances de proximité, comme les CPAM, le rôle des représentants des usagers est crucial pour aider à résoudre de nombreuses difficultés, comme par exemple celle des dépenses imprévues ou des refus de prise en charge.

Andrée, ancienne infirmière, Présidente de l'AFD 26-07, est représentante des usagers depuis plus de 10 ans. Elle nous explique : « On représente TOUS les usagers. On est là pour défendre les usagers mais pas pour attaquer les institutions. En général, on nous sollicite car il y a un litige entre l'utilisateur et l'établissement. La plupart du temps, on essaye d'échanger et de faire comprendre les choses. Notre mission est de tout coordonner pour que tout se passe du mieux possible. On a résolu du petit problème au gros problème.

Ce qui est utile aussi, c'est l'information qu'on fait aux patients. Par exemple, on informe les patients sur [la personne de confiance](#). Souvent, la personne de confiance est confondue avec la personne à prévenir en cas d'urgence et cela fait partie de notre rôle d'informer au mieux !

Nous savons aussi que notre rôle a des limites : quand il y a des questions médicales ou pécuniaires, on sait qu'on n'est plus compétents. On connaît les réclamations, les événements indésirables, mais dans certains cas ce n'est plus à nous d'intervenir. Je me rends compte qu'on rend énormément service aux usagers ! »

Ce qu'elle aimerait en plus ?

« Pouvoir expliquer ce qu'est un RU et à quoi cela sert dans les écoles d'infirmiers. En effet, elle est déçue de constater que bien souvent, de nombreux professionnels de santé ne connaissent pas les représentants des usagers. Si tous les professionnels sont informés, les droits des patients seront d'autant mieux respectés. »

Quel est le rôle des associations de patients en cas de litige ?

Une association de patients comme la Fédération Française des Diabétiques vous renseigne sur vos droits et sur les possibilités de recours. Elle peut vous accompagner pour faire valoir vos droits, comme M. P., qui avait subi plusieurs préjudices lors de sa prise en charge en établissement de santé et qui a pu être indemnisé grâce à l'[aide de la Fédération](#).

À retenir

- **Les représentants des usagers sont des bénévoles d'associations de patients, ils sont eux-mêmes des usagers ;**
- **En tant que patient, vous avez des possibilités de recours et de demander réparation ;**
- **Les représentants des usagers sont vos porte-parole, n'hésitez pas à les contacter !**

Sources : code de la santé publique (articles R1112-79 à R1112-94), site internet de France Assos Santé, référentiel de la Haute Autorité de Santé sur les droits des patients, usagers et personnes accueillies.