

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

### — Qui sont-ils ?

Un représentant des usagers est membre d'une association agréée pour défendre les droits et les intérêts de tous les usagers.

Il peut vous assister en cas de besoin concernant une réclamation.



### — Où les trouver ?

Il existe deux commissions où siègent à la fois représentants des usagers et personnel de l'établissement : la CDU et le CVS.

**En service de soins, la Commission des Usagers est composée de :**

- Directeur d'établissement
- Représentants des usagers (dont le président de la commission)
- Médiateurs médecin
- Médiateurs non-médecin
- Responsable qualité
- Représentant du personnel

**En secteur médico-social, le Conseil de la Vie Sociale est composé :**

- Directeur d'établissement
- Représentants des familles
- Représentants des résidents
- Représentant de l'organisme gestionnaire
- Représentants du personnel
- Représentants des services des soins

## PLUS D'INFORMATIONS

Votre médecin traitant reste l'interlocuteur privilégié concernant vos droits. N'hésitez pas à échanger avec lui.

### — Lors de votre séjour:

Vous pouvez contacter un représentant des usagers dans l'établissement

**Commission des usagers : [cdu.aix@hstv.fr](mailto:cdu.aix@hstv.fr)**

**Conseil de la vie sociale : [cvs@aix.hstv.fr](mailto:cvs@aix.hstv.fr)**

### — Vous souhaitez déposer une réclamation ?

Les professionnels sont présents à vos côtés afin de répondre au mieux à vos attentes et besoins.

Si, malgré cette attention, vous constatez une insatisfaction ou incident et souhaitez déposer une réclamation, vous pouvez :

Adresser un courrier écrit à la Direction en précisant votre demande.

*Centre de gérontologie d'Aix-en-Provence  
de l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve  
Direction  
40, Cours des Arts et Métiers  
13100 Aix-en-Provence*

Une analyse sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée qui vous sera adressée dans les meilleurs délais.

Centre de  
gérontologie  
d'Aix-en-Provence

**HOSPITALITÉ**  
Saint-Thomas de Villeneuve

## LES DROITS DES USAGERS

Connaissez-les et faites-les valoir



## LA LIGNE

Santé  
Info  
Droits

01 53 62 40 30

La ligne de France Assos Santé

France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers

Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

SEPTEMBRE 2023

## LA PERSONNE DE CONFIANCE



Le droit à la désignation d'une personne de confiance est inscrit dans les lois du 2 janvier 2002 et du 4 mars 2002.

La personne de confiance peut être toute personne de l'entourage digne de confiance qui accepte d'assumer cette mission.

Son rôle est d'accompagner la personne dans ses démarches médicales, ou être l'interlocuteur de l'équipe médicale concernant ses souhaits si elle n'est plus en capacité de s'exprimer.

La désignation d'une personne de confiance peut se faire soit au cours d'une hospitalisation ou de manière anticipées. Elle est valable seulement pour la durée de l'hospitalisation.

Dans tous les cas, la déclaration se fait par écrit et cosignée par les deux parties.

Il est possible de changer d'avis, d'annuler ou de remplacer la personne choisie à tout moment.

La personne à prévenir en cas d'urgence et la personne de confiance peuvent être deux personnes différentes.

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



### Les directives anticipées, c'est quoi ?

Il s'agit d'un document écrit qui précise les souhaits de la personne au cas où elle ne pourrait plus s'exprimer concernant « la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitement ou d'actes médicaux » [Article L.111-11 du Code de la Santé Publique]

La loi du 2 février 2016, dite Clays-Leonetti, prévoit que les directives anticipées s'imposent au médecin sauf dans 2 cas : l'urgence vitale, ou lorsque les directives apparaissent non appropriées à la situation du patient.

Le médecin a l'obligation de s'enquérir des souhaits de la personne de confiance, ou encore des proches.

### Les directives anticipées : Par qui ? Comment ?

Toute personne majeure peut rédiger, qu'elle soit en bonne santé ou malade. Elles sont modifiables et révocables à tout moment.

Elles sont rédigées par la personne elle-même ; elles sont datées signées, en précisant le nom, prénom, date et le lieu de naissance.

Si la personne ne peut plus écrire, il est possible de dicter ses directives à un tiers, en présence de deux témoins.

## ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL



### Qui a accès au dossier ?

La personne elle-même, un tiers mandaté ou les ayant-droits après un décès.

La demande est faite sur place ou par courrier recommandé avec accusé de réception

La consultation du dossier sur place est gratuite. Seuls les coûts de reproduction et d'envoi seront facturés, en cas de duplicata.

### Les délais

Les informations seront communiquées dans un délai de 8 jours, si elles ont moins de 5 ans et jusqu'à deux mois, si elles ont plus de 5 ans d'ancienneté.

### A NOTER



**Le droit à l'information est un droit fondamental inscrit dans la loi du 4 mars 2002. Elle précise que « Toute personne qui en fait la demande peut accéder directement à son dossier médical et aux informations de santé la concernant ».**