

# Le comité des **USAGERS** ENGAGÉ POUR VOUS

JOUR APRÈS JOUR, LE COMITÉ DES  
USAGERS S'ENGAGE À :

1

**RENSEIGNER** tous les usagers  
sur leurs droits et leurs obligations.

2

**PROMOUVOIR** l'amélioration des  
conditions de vie des usagers et  
évaluer leur degré de satisfaction  
à l'égard des services obtenus par  
l'établissement.

3

**DÉFENDRE** les droits et les  
intérêts collectifs et individuels  
des usagers.

4

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER**,  
sur demande, un usager dans la  
démarche qu'il entreprend, y compris  
lorsqu'il désire porter une plainte.

5

**S'ASSURER** du bon fonctionnement  
de chacun des comités de résidents  
et veiller à ce qu'ils disposent de  
toutes les ressources nécessaires à  
l'exercice de leurs fonctions.

N'HÉSITEZ PAS À  
**NOUS**  
JOINDRE

## Comité des usagers Drummond

75, rue Saint-Georges, local E 10  
Drummondville (Québec) J2C 4G6

### Téléphone :

819 478-6464, poste 66285

### Courriel :

Comiteusagers\_drummond@ssss.gouv.qc.ca

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Mauricie-et-  
du-Centre-du-Québec

Québec

absolu.ca

COMITÉ DES  
**USAGERS**  
Drummond CIUSS MCQ

AIDER  
ÉCOUTER  
INFORMER  
ACCOMPAGNER

**VOS  
DROITS  
SONT-ILS  
EN  
SANTÉ?**



COMITÉ DES  
**USAGERS**  
Drummond CIUSS MCQ

AIDER  
ÉCOUTER  
INFORMER  
ACCOMPAGNER

COMITÉ DES  
**USAGERS**  
Drummond CIUSS MCQ

## AVEC VOUS AU QUOTIDIEN

Le comité des usagers est une instance autonome formée en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Le comité a pour mission d'informer les usagers de leurs droits et de promouvoir ces derniers. **Ayant à cœur le bien-être des gens, chaque personne siégeant à ce comité travaille continuellement à ce que les soins et les services soient de qualité, c'est-à-dire accessibles, en continuité et dans le respect des droits.**

Qu'elle porte le nom de patient, de client, de résident ou d'usager, **la personne est au cœur de la mission du comité des usagers** et elle est la raison d'être de l'établissement de santé.

Afin de faciliter la lecture de ce document d'information, le terme « usager » sera employé pour désigner le patient, le client ou le résident.



## DROITS ET OBLIGATIONS, LES CONNAISSEZ-VOUS?

En tant qu'usager du réseau de la santé et des services sociaux, chaque usager possède des droits et des responsabilités :

### DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

En tout temps, l'usager a le droit d'avoir avec les intervenants des **relations respectueuses**, empreintes de courtoisie, de douceur et d'amabilité.

L'usager a le droit de se faire appeler par le nom qu'il choisit de porter, de toujours voir ce nom précédé de monsieur ou madame et **d'être vouvoyé en tout temps**.

L'usager a le **droit d'être protégé** contre toute forme de violence, d'abus, de négligence, d'agression et de harcèlement, qu'ils soient de nature physique, morale ou psychologique.

L'usager a le droit de recevoir, dans le respect de sa pudeur et de sa dignité, les **soins d'hygiène requis par sa condition clinique**. L'usager a le droit de recevoir ces soins par du personnel de même sexe que lui.

L'usager a le **droit de mourir dignement** et a le droit au respect de sa dépouille au-delà de sa mort.

### DROIT À L'INFORMATION

L'usager a le **droit d'être informé de son état de santé**, de connaître les différents choix de traitements qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences associés. Ces informations sont essentielles à l'obtention d'un consentement libre et éclairé de la part des usagers.

L'usager a le **droit de recevoir l'information sur l'ensemble des services offerts par l'établissement** et ceux offerts dans son milieu ainsi que la façon d'y avoir accès.

L'usager a le **droit de recevoir une réponse adéquate** à toutes ses questions et d'exprimer des suggestions.

L'usager a le **droit de connaître le nom et le rôle** des personnes qui interviennent auprès de lui.

L'usager a le **droit d'être accompagné et assisté de la personne qu'il a mandatée** afin d'obtenir des informations à son sujet et d'entreprendre toute démarche relative aux soins dispensés.

L'usager a le **droit d'être informé de ses droits**, de la procédure d'examen des plaintes et du Code d'éthique de l'établissement.

L'usager a le **droit d'accès à son dossier** et d'obtenir l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre.

L'usager a le **droit de participer à son plan d'intervention** et au suivi dans la mesure où son état le lui permet.

L'usager a le **droit de participer à toute décision** affectant son état de santé ou de bien-être.

L'usager a le **droit d'être avisé** d'une relocalisation **et d'en connaître les raisons sous-jacentes**.

L'usager a le **droit d'être informé de l'existence du comité des usagers** ou du comité de résidents et d'y participer.

L'usager **doit être informé le plus tôt possible** de tout accident survenu au cours de la prestation des services qu'il a reçus.

### DROIT À LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

L'usager a le **droit à des services de santé adéquats** sur les plans scientifique, humain et social et dispensés d'une façon continue, sécuritaire, personnalisée et sans discrimination.

### DROIT À L'INTIMITÉ ET À UNE VIE PRIVÉE DE QUALITÉ

L'usager admis au centre d'hébergement a le **droit de personnaliser son espace de vie** en respectant la politique en vigueur dans l'établissement.

L'usager a le **droit à un environnement calme**, reposant, propre et sécuritaire.

L'usager a le **droit au respect de sa vie privée**.

L'usager a **droit à la sauvegarde de sa dignité**, de son honneur et de sa réputation.

L'usager a le **droit de choisir** librement ses activités.

L'usager a le **droit à la confidentialité**.

### DROIT AUX LIBERTÉS INDIVIDUELLES

L'usager a le **droit d'exprimer ses opinions**, ses goûts, ses émotions, ses sentiments et ses valeurs.

L'usager a le **droit de porter plainte en cas d'insatisfaction** face aux soins et aux services.

L'usager a **droit au respect de ses valeurs** morales et spirituelles et a le droit de pratiquer la religion de son choix.

L'usager a **droit aux services d'accessibilité linguistique**.

### RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

**S'informer** des services et des ressources existants et de leurs modalités d'accès afin de les utiliser de façon judicieuse.

**Fournir** une information juste et pertinente, lorsque requise.

**Collaborer** aux soins et aux services pour lesquels il a donné son consentement.

**Bien informer** les professionnels sur l'évolution de sa condition de santé.

**Respecter** les règlements internes de l'établissement duquel il reçoit des soins et des services.

**Respecter** un congé reçu de l'établissement lui permettant un retour à domicile ou une place dans l'une des ressources intermédiaires, de type familial, ou bien dans un centre d'hébergement.

Plusieurs informations concernant les droits et le contenu de ce document proviennent du site internet du RPCU ([rpcu.qc.ca](http://rpcu.qc.ca)) et/ou du Code d'éthique et charte des droits et responsabilités de l'usager du CIUSS MCQ.

