

Quels sont LES DROITS D'UN USAGER?

Le Comité des Usagers est le gardien des douze droits des usagers établis par la LSSSS, soit :

- Le droit à l'information.
- Le droit aux services.
- Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement.
- Le droit de recevoir les soins que requiert son état.
- Le droit de consentir à des soins.
- Le droit de participer aux décisions.
- Le droit d'être accompagné, assisté et représenté.
- Le droit à l'hébergement.
- Le droit de recevoir des services en langue anglaise.
- Le droit d'accès à son dossier d'usager.
- Le droit à la confidentialité de son dossier d'usager.
- Le droit de porter plainte.

Quelles sont LES OBLIGATIONS D'UN USAGER ?

- Respecter les règlements et politiques de l'établissement.
- Collaborer et participer activement à toutes mesures concernant son état de santé.
- Maintenir une relation respectueuse avec tous les intervenants.

Faites-nous part de vos suggestions, commentaires ou insatisfactions en communiquant avec nous.

CUTR
COMITÉ DES USAGERS
DE TROIS-RIVIÈRES

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

731, rue Ste-Julie
Trois-Rivières (Québec) G9A 1Y1



819 372-3502



ciusssmcq.qc.ca

comitedesusagerscssstr@ssss.gouv.qc.ca

CUTR

COMITÉ DES USAGERS
DE TROIS-RIVIÈRES

Notre souci
LE BIEN ÊTRE DES USAGERS



**NOUS SOMMES
LÀ POUR VOUS**

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

Québec

Qu'est-ce qu'un COMITÉ DES USAGERS?

Un groupe de personnes bénévoles qui se préoccupent spécifiquement des droits des usagers et de l'amélioration continue de leurs conditions de vie.

Il exerce les fonctions qui lui sont prescrites par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).

Il est composé de :

- cinq membres élus parmi et par l'ensemble des usagers du Réseau local des services de Trois-Rivières incluant St-Étienne-des-Grès.
- un représentant désigné par chacun des cinq centres d'hébergement :
 - Centre Cloutier-du Rivage,
 - Centre d'hébergement Cooke,
 - Centre d'hébergement Louis-Denoncourt,
 - Centre d'hébergement Roland-Leclerc,
 - Centre St-Joseph.
- un représentant des ressources non institutionnelles (RNI).



LE MANDAT

- Être le gardien des droits des usagers.
- Veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.
- Être l'un des porte-parole des usagers auprès des instances de l'établissement du réseau local de services (RLS).
- Avoir une préoccupation particulière envers les groupes d'usagers les plus vulnérables.

DÉFINITION DE L'USAGER

Un usager est une personne physique qui a, ou a eu, recours aux services de santé ou de services sociaux donnés par un établissement du réseau de santé et services sociaux (RSSS) du Québec.

La personne qui accompagne
et/ou assiste un usager
doit jouer un rôle de soutien
et ne doit pas se substituer à l'usager.

CUTR
COMITÉ DES USAGERS
DE TROIS-RIVIÈRES

Les fonctions du COMITÉ DES USAGERS

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- Défendre les droits et intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire soumettre une plainte.

