

INFO.CU vol.13

Mai 2023



L'**INFO-CU** vise à faire connaître le Comité des usagers et suivre les activités offertes aux usagers de la région.

INFO-CU

Une fois par mois le Comité des usagers de Saint-Jérôme vous renseigne sur vos droits, sur vos responsabilités.

Partagez l'INFO-CU à vos amis, il est important que comme usagers du système de santé vous connaissiez vos droits.

Vous pouvez avoir accès aux INFO-CU antérieurs en cliquant [ICI](#).

VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

12 mois - 12 droits

À la demande des usagers, le Comité expliquera chaque mois un droit reconnu par la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS).

Mai 2023 :

Droit de consentir à des soins ou de les refuser.

C'est le droit de dire oui ou dire non à des soins, des traitements, des examens. Personne ne peut être soumis à des traitements sans son accord. Les professionnels ont l'obligation de fournir une information claire et complète pour que la décision de l'utilisateur soit prise en toute connaissance de cause. Lorsque l'utilisateur est incapable ou inapte, le consentement peut être obtenu auprès d'une autre personne en son nom selon les dispositions prévues par la loi.

LSSSS, articles 8, 9 et 12

Exemples:

Voici deux sites Web dans lesquels vous retrouverez des exemples du droit de consentir à des soins ou de les refuser.

🏠 Portail canadien en soins palliatif. Cliquez [ICI](#)

🏠 Gouvernement du Québec - Aide médicale à mourir. Cliquez [ICI](#)



Vous n'êtes pas satisfait des services reçus? Contactez immédiatement le responsable du service qui vous accompagnera pour trouver des solutions. Sinon suivez la [PROCÉDURE](#) (nouvelle version) pour rapporter une insatisfaction.

Cette démarche se fait **TOUJOURS DANS LE RESPECT DE PART ET D'AUTRE.**

À venir:

Droit de participer aux décisions.

Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté

NOUVELLES

Assemblée générale 2022-2023

On vous attend en grand nombre à notre journée familiale et notre AGA 2022-2023. Venez vous amuser avec nous dans nos divers chapiteaux et venez découvrir si vous connaissez vos droits!

Ma santé, mes droits!



**Journée familiale,
animée et colorée**

Samedi 10 juin 2023

de 10 h à 15 h

Place des festivités

131 rue de la Gare, Saint-Jérôme, J7Z 2B9

Le Comité des usagers de Saint-Jérôme vous invite à une journée famille! Maquillage, ballons pour les enfants, collations, breuvages et des amuseurs de rue pour vous divertir.
Les sourires seront au rendez-vous!

On vous attend en grand nombre pour vous informer de vos droits et de notre mission.

**Assemblée générale annuelle (AGA) 2022-2023
à 14 h, à la Vieille-Gare de Saint-Jérôme.**

ACTIVITES
GRATUITES

Beau temps,
mauvais temps

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec

Imagerie médicale

Des usagers ont manifesté au Comité leurs insatisfactions en lien avec la prise de rendez-vous pour un examen en imagerie médicale à l'hôpital de Saint-Jérôme.

Les usagers disaient que :

- 👉 Le délai pour avoir un rendez-vous était long.
- 👉 Leur médecin demandait un examen en urgence ou dans un délai de 24-48h, ce qui n'était pas respecté et qui les inquiétait.
- 👉 Le personnel était non respectueux quand un appel était fait pour connaître le temps d'attente.
- 👉 Qu'on leur refusait la possibilité de venir chercher leur requête afin de trouver une place à l'extérieur de l'hôpital.

Le Comité a discuté avec la responsable de la clinique en imagerie médicale et voici les améliorations qui ont été apportées:

- 👉 Les médecins seront avisés de bien choisir la priorité à demander pour les examens. L'utilisateur doit aussi comprendre qu'avec tous les retards pour les examens considérés urgents, les examens sont réévalués par le radiologiste afin de bien respecter les priorités.
- 👉 À partir de maintenant, les usagers désirant connaître leur temps d'attente seront référés à une agente administrative pouvant répondre à leurs questions.
- 👉 Si un usager souhaite avoir sa requête, il pourra se présenter au département d'imagerie médicale de l'installation où son examen est en attente. On lui remettra sa requête et elle sera annulée dans le système informatique en précisant la raison. L'utilisateur pourra choisir un autre établissement ou une clinique privée. La date de l'annulation sera automatiquement inscrite dans son dossier.

La liste des laboratoires d'imagerie médicale (LIM) de la région, les coordonnées et leurs services sont disponibles sur le [site web du CISSS des Laurentides](#).

- 👉 Les numéros de téléphone pour rejoindre le Centre de répartition des demandes de service d'imagerie (CRDSI) ainsi que les services d'imagerie de chaque installation sont disponibles sur le site du CISSS des Laurentides. On y indique où appeler si l'utilisateur ne sait pas dans quel hôpital son examen est en attente.

Cliquez [ICI](#) pour plus d'information.

Vaccin gratuit contre le zona pour les personnes vulnérables

Le 17 avril dernier, le ministre de la Santé, Christian Dubé, ainsi que la ministre déléguée aux Aînés et à la Santé, Sonia Bélanger, ont annoncé la bonification du Programme québécois d'immunisation avec l'ajout de la vaccination gratuite contre le zona à l'intention des Québécoises et Québécois âgés de 80 ans et plus et pour les personnes immunodéprimées âgées de 18 ans et plus.

Dans un communiqué, le ministre a ajouté que «l'objectif du programme est de réduire le nombre de cas de zona et les complications qui y sont associées. C'est un pas de plus en matière de prévention, l'un des éléments clés du Plan santé présenté il y a un an. Au Québec, on dénombre chaque année environ 27 000 cas de zona, 600 hospitalisations et 10 décès causés par la maladie, dont environ 80 % surviennent chez des personnes âgées de 80 ans et plus. En 2018, le coût moyen du zona, pour le système de santé québécois, était estimé à 25 millions de dollars annuellement.»

Dès le mois de mai, il sera possible de recevoir le vaccin soit dans une clinique de vaccination, en CHSLD, ou dans une pharmacie. Pour plus de détails, consultez la publication du Ministre de la Santé. [ICI](#)



Guichet d'accès à la première ligne



Le CISSS des Laurentides est fier de nous annoncer que le Guichet d'accès à la première ligne (GAP) démontre des améliorations remarquables après seulement un an. Près de 40 000 demandes ont été traitées depuis sa mise en place.

Après un déploiement progressif qui s'est terminé en septembre dernier, l'équipe a redoublé d'efforts afin de mieux répondre aux besoins de la population.

Voici le résumé des améliorations observées entre décembre 2022 et février 2023:

Indicateurs	Décembre 2022	Février 2023
Temps de réponse	47 minutes	6 minutes
Taux d'abandon des personnes en attente	38 %	8 %
Taux des demandes traitées en moins de 36 h	65 %	98 %
Demandes hebdomadaires en moyenne	1139	2400

Refonte du site Internet du CISSS des Laurentides

Une refonte du site Internet a été apportée afin de permettre aux usagers de naviguer plus facilement. Vous remarquerez que la page d'accueil est maintenant divisée en quatre clientèles et les liens utiles sont bien visibles.

Le Comité des usagers désire connaître vos commentaires sur la nouvelle page Web du site du CISSS des Laurentides. Nous aimerions que vous preniez quelques minutes pour répondre au sondage de satisfaction. Le comité est soucieux de vérifier si les usagers peuvent naviguer facilement sur ce site et trouver l'information recherchée.

Merci pour votre collaboration.

[Sondage de satisfaction.](#)



Proche aidance



Le CISSS des Laurentides a créé une nouvelle section Internet dédiée à la proche aidance. Vous y retrouvez plusieurs ressources.

Le comité vous suggère de partager ces ressources à votre entourage, car au Québec on retrouve plus de 1,5 millions de personnes proches aidantes, qu'on se doit de soutenir.

Tous les détails [ICI](#).

La distribution de tests rapides en pharmacie prolongée pour les clientèles vulnérables

Le ministère de la Santé et des Services sociaux annonce que le Programme de distribution de tests rapides de dépistage de la COVID-19 sera prolongé jusqu'au 31 mars 2024. Ce programme permet la distribution gratuite d'autotests dans les 1900 pharmacies communautaires au Québec, en concordance avec les besoins de leur clientèle. Toutefois, en raison de l'évolution favorable de la situation au cours des derniers mois, l'accès gratuit aux

autotests distribués en pharmacie sera réservé, dès le 15 mai 2023, aux personnes suivantes : personnes à haut risque de complications (les adultes avec une immunosuppression, les personnes âgées de 60 ans et plus, les femmes enceintes, les adultes vivant avec une maladie chronique) et les clientèles bénéficiant de la gratuité des médicaments sous le régime public d'assurance médicaments (prestataires d'une aide financière de dernier recours, personnes âgées de 65 ans et plus ayant un faible revenu, enfants et étudiants à temps complet âgés de 18 à 25 ans). La distribution gratuite des tests rapides dans les établissements scolaires ainsi que dans les centres de la petite enfance sera également maintenue.

Pour le reste de la population, des boîtes de tests rapides seront rendues disponibles sans rendez-vous dans les centres de vaccination et de dépistage. Pour plus de détails vous pouvez consulter le [lien suivant](#).

CONFÉRENCES GRATUITES

Le comité vous invite à assister à des conférences présentées mensuellement. Elles sont offertes en collaboration avec d'autres organismes soit la [TRARA](#), [l'AREQ](#), la [FADOQ](#) et les [bibliothèques de Saint-Jérôme](#).

[Inscription ICI](#)

**T'AS UNE BANANE DANS L'OREILLE !
LA PERTE AUDITIVE EXPLIQUÉE**

**MARDI 23 MAI 2023
À 14 H - QUARTIER 50 +**

Événement présenté par
Jean-Philippe Denis,
audioprothésiste

Conférence offerte gratuitement
dans le cadre d'un partenariat avec :

COMITÉ DES LIÉGERS DE SAINT-JÉRÔME
fadoq
AREQ CSQ
Bibliothèques de Saint-Jérôme
Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

Conférence présentée par Jean-Philippe Denis, audioprothésiste, Clinique Solutions Auditives.

M. Denis a été professeur pendant 5 ans, il est habile à démystifier des concepts et faire des analogies concrètes. Venez rencontrer ce conférencier qui dit souffrir d'une maladie contagieuse qui se nomme : la bonne humeur! 😊

Le conférencier abordera :

- 👉 Les premiers signes d'une perte auditive
- 👉 Qui et quand consulter
- 👉 L'impact d'une perte auditive sur la santé
- 👉 Qu'est-ce qu'une prothèse auditive de nos jours (ça change énormément!)
- 👉 Plein d'anecdotes de la vie quotidienne d'un malentendant / porteur d'appareils auditifs.

Et plus encore, il y a tellement de choses à dire !

***Retrouvez ces événements sur notre page [Facebook](#)**

LES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS DE SAINT-JÉRÔME



Gauche à droite, 1^{ere} rangée

- Céline Longpré, présidente
- Isabelle Lampron, vice-présidente
- Daniel Leduc, trésorier
- Guylaine Filion, membre de la population.

2^e rangée

- Denise Pichette, membre de la population
- Johanne Bazinet, présidente du comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme
- Micheline Leduc, membre de la population
- Catherine Martin, personne-ressource

COORDONNÉES DU COMITÉ

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

CHSLD de Saint-Jérôme

200 rue Rolland, Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5S1

450 432-2777, poste 25105

comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Horaire d'ouverture du bureau:

Lundi-mardi-jeudi de 8 h 00 à 15 h 00

Si vous ne désirez plus recevoir le bulletin INFO-CU cliquer [ICI](#).

