

# INFO.CU vol.7

Novembre 2022



COMITÉ DES  
USAGERS DE  
SAINT-JÉRÔME



**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 et toutes activités offertes par le Comité.

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

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

---

## DROITS

### INFORMATIONS:

Le comité a reçu des demandes d'usagers demandant au CISSS d'avoir plus de plages horaires le matin tôt lors de la prise de rendez-vous pour un prélèvement sanguin sur Clic santé.

Plusieurs usagers sont diabétiques ou doivent rester à jeun et lors de la prise de rendez-vous, il n'y a plus de place de disponible le matin tôt. Le comité a avisé la direction du CISSS de cette situation afin que des solutions soient apportées pour améliorer ce service.

Des usagers se questionnaient à savoir si le transport en ambulance est gratuit pour les 65 ans et plus. Voici la réponse à ce questionnement.

Ce service n'est pas toujours gratuit. Vous devez l'utiliser si votre état le nécessite. Voici un lien pour savoir quand le transport est gratuit. [ICI](#)

## Réponses aux Quiz de l'INFO-CU d'octobre.

### 1. À quel âge un usager peut avoir accès à des soins, services, demander l'accès à son dossier sans l'autorisation de ses parents?

Tout usager de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier et à consentir ou refuser les soins qui lui sont offerts. Toutefois, l'établissement peut lui refuser l'accès à son dossier momentanément si, de l'avis de son médecin traitant ou du médecin désigné par le directeur général de l'établissement, la communication du dossier ou d'une partie de celui-ci causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé de l'usager. Dans ce cas, l'établissement, sur la recommandation du médecin, détermine le moment où le dossier ou la partie dont l'accès a été refusé pourra être communiqué à l'usager et en avise celui-ci.

### 2. Vous êtes hospitalisés et le médecin vous prescrit un nouveau médicament. L'infirmière vous donne la médication. Vous demandez à connaître ce nouveau médicament. On vous répond que ce médicament a été prescrit pour votre problème de santé et vous devez le prendre. Est-ce que vous devez prendre la médication qui vous est administrée?

**NON.**

**Droit à l'information:** Vous devez être informé sur votre état de santé physique et mental, sur les traitements possibles avec les risques et les conséquences. L'infirmière et le médecin ont l'obligation de vous donner toutes les explications avant la prise de votre médication.

**Droit de refuser ou consentir aux soins:** 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'usager soit prise en toute connaissance. Lorsque l'usager est incapable ou inapte, le consentement peut être obtenu auprès d'une autre personne en son nom selon les dispositions prévues par la loi.

### 3. Si vous contactez le commissariat aux plaintes (CPQS), c'est pour :

Déposez une plainte. Un schéma présenté plus bas vous indiquera d'ailleurs comment se déroule ce processus et comment vous pouvez améliorer la qualité des services de santé et services sociaux.

### 4. M. Tremblay, 94 ans est en CHSLD depuis 2 ans, ce matin son taux de sucre est élevé. L'infirmière constate que cela dure depuis plus d'une semaine. Elle avise la nutritionniste qui demande une diète sans sucre. La PAB vient voir M. Tremblay et lui enlève les biscuits et les chocolats. M. est en colère. Quels sont les droits brimés dans cette situation?

**Droit à l'information:** IDEM à la question 2. M. n'a pas reçu d'information concernant son état.

**Droit de participer à ces soins:** est le droit de participer à toute décision pouvant affecter son état de santé ou son bien-être mental et physique, de participer à la mise en place et à la modification du plan d'intervention proposé. Ici, M. n'a pas participé à la prise de décision concernant sa diète qui a été changée.

**Droit de consentir ou de refuser:** IDEM à la question 2. M. n'a pas donné son consentement à sa nouvelle diète.

---

## **GUICHET D'ACCÈS À LA PREMIÈRE LIGNE (GAP)**

### **ERRATUM**

Le dernier INFO-CU comportait une erreur. La vidéo relative au GAP contient une donnée erronée. Si un patient orphelin utilise le GAP, il ne sera pas retiré de la liste d'attente pour un médecin de famille, contrairement à ce que le vidéo mentionne initialement.

Merci de votre compréhension.

Cliquer [ICI](#) vous avoir accès à l'information exacte.

---

## **SOINS ET SERVICES TÉLÉSANTÉ**

Mise à jour de la page Internet pour les usagers! L'équipe télésanté vous invite dès aujourd'hui à consulter cette page Internet dédiée à la télésanté disponible sous l'onglet « [Télésanté au CISSS des Laurentides](#).

Récemment mise à jour, la page Web présente un contenu ciblé afin de soutenir les usagers dans leurs expériences de soins ou de services à distance.

---

## **RÉPERTOIRE POUR LES CITOYENS DE LA MRC RIVIÈRE-DU-NORD ET MIRABEL-NORD**

Ce répertoire vous donne les coordonnées d'organismes communautaires, d'associations, d'établissements publics et de lignes d'aide pouvant vous aider à trouver la bonne ressource selon vos besoins.

Cliquer [ICI](#)

---

## **IMAGERIE MÉDICALE AU CISSS DES LAURENTIDES**

Vous avez à prendre un rendez-vous pour une radiographie, pour une échographie, mammographie, résonnance magnétique... Vous pouvez maintenant prendre votre rendez-vous à l'hôpital ou bien dans un autre laboratoire d'imagerie médicale. Le CISSS a plusieurs partenaires qui offrent ces examens et ils sont couverts par la RAMQ.

Voici la liste des ressources pour prendre rendez-vous en imagerie médicale. [ICI](#)

---

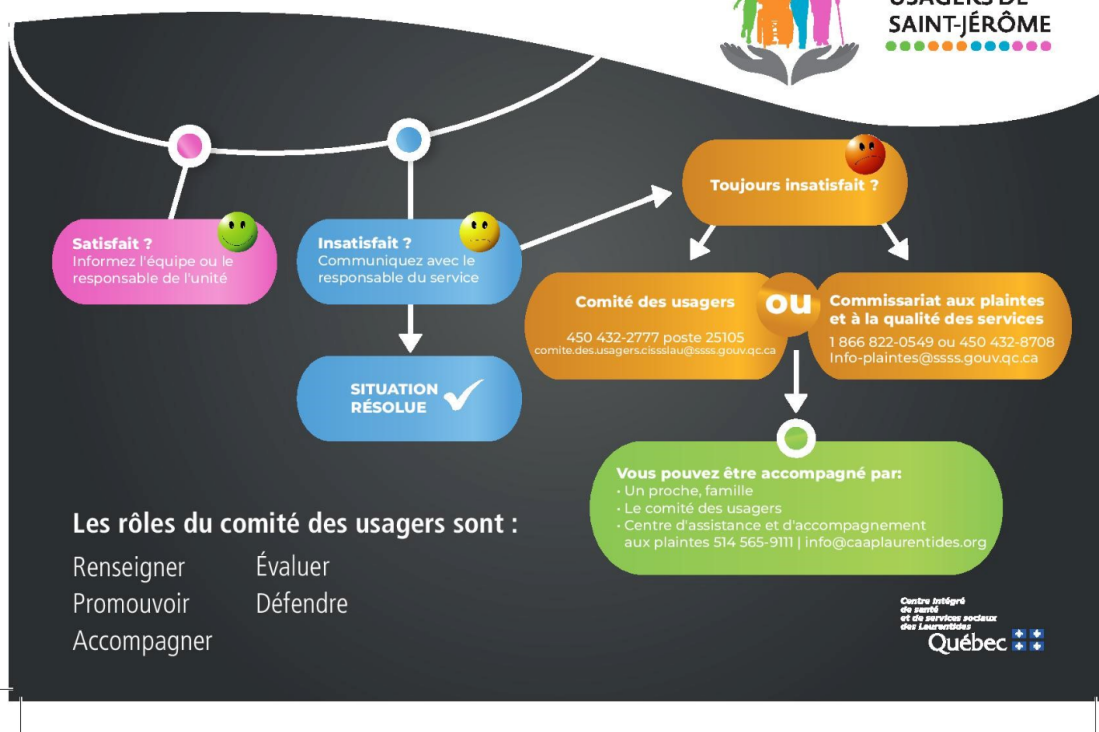
# AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Vous vivez une insatisfaction lors de votre parcours de soins, voici comment la communiquer aux instances appropriées.

Améliorer la **qualité des services de santé**, c'est notre préoccupation !



COMITÉ DES USAGERS DE SAINT-JÉRÔME



## SEMAINE DES DROITS 13 AU 19 NOVEMBRE 2022

Tous les comités des usagers et de résidents partout au Québec souligneront cette semaine en organisant différentes activités dans leur milieu en vue d'informer les usagers sur leurs droits et de mettre en valeur le travail réalisé dans l'ensemble des établissements de santé et de services sociaux.

Nous vous invitons à partager ces informations et à participer activement à cette semaine!

Voici l'horaire des activités du comité des usagers de Saint-Jérôme.

Au plaisir de vous rencontrer.

COMITÉ DES USAGERS DE SAINT-JÉRÔME		SEMAINE DES DROITS DES USAGERS 13 AU 19 NOVEMBRE 2022			COMITÉ DES USAGERS DE SAINT-JÉRÔME	
LUNDI 14	MARDI 15	MERCREDI 16	JEUDI 17	VENDREDI 18		
<b>Kiosques :</b>  <b>CLSC</b> 1000 Labelle, Saint-Jérôme 13h à 17h  <b>l'Hôpital Régional de Saint-Jérôme</b> Entrée principale 14h à 18h	<b>Visionnez la conférence :</b>  <b>Insatisfait des soins et services en santé - Une occasion de les améliorer</b>  par Marie-Josée Boulianne, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	<b>Dévoilement :</b>  <b>Affiche : Amélioration de la qualité des services de santé</b>	<b>Conférence :</b>  <b>Homologation d'un mandat de protection et ouverture de tutelle</b>  par Me Mélanie Bellemare, notaire, conseillère juridique et conférencière  à 18h30 sur Zoom	<b>Vidéo :</b>  <b>Ma santé, mes 12 droits</b>		
Retrouvez ces événements sur notre page <a href="#">Facebook</a>						
Distribution d'objets promotionnels						
Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides <b>Québec</b>						

Voici les liens pour assister:

À la conférence ci-dessous [ICI](#)

Au Facebook du comité des usagers de Saint-Jérôme. [ICI](#)



## HOMOLOGATION DU MANDAT DE PROTECTION ET OUVERTURE DE TUTELLE

### Jeudi 17 novembre à 18h30 – Zoom

**Conférence offerte par le comité des usagers de Saint-Jérôme et le comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme**

L'un de vos proches vous inquiète car il ne peut plus administrer ses biens et/ou il a des difficultés à prendre soin de lui-même et vous ne savez pas quoi faire?

Cette conférence aborde les étapes à suivre pour l'homologation d'un mandat de protection et l'ouverture d'une mesure de représentation (anciennement régimes de protection). Elle vise principalement à vous outiller et vous guider dans vos démarches.

Présentée par  
**Me Mélanie Bellemare,**  
 Notaire, conseillère juridique et conférencière




# CONFÉRENCES GRATUITES

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

À chaque bulletin, nous vous informerons sur chacune des conférences à venir.

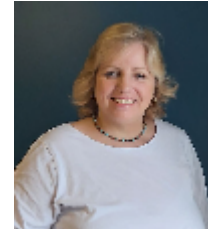
**Alimenter votre bonne humeur**  
**Mardi 22 novembre 2022 à 14h.**  
**Lieu : Zoom**  
**Détails et inscriptions: [ICI](#)**



Plusieurs aliments peuvent vous être très utiles en période de dépression, de grand stress ou de deuil. Découvrez quels sont vos alliés et apprenez à les cuisiner.  
Par Sonia Lizotte, fondatrice de l'Escouade Culinaire



# LES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS DE SAINT-JÉRÔME



## Gauche à droite 1e rangée

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

## 2e 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
- Linda Popik, 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](mailto:comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca)

### **Horaire d'ouverture du bureau:**

Lundi-Mardi-Jeudi de 8h00 à 15h

---

Cliquer:  
CISSS des  
Laurentides



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