Les 12 droits des usagers

- Droit à l'information
- Droit aux services
- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
- Droit de recevoir les soins que requiert son état
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser
- Droit de participer aux décisions

- Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté
- Droit à l'hébergement
- Droit de recevoir des services en anglais
- Droit d'accès à son dossier d'usager
- Droit à la confidentialité de son dossier d'usager
- · Droit de porter plainte

LSSSS art. 209 à 212 et d'autres droits

Les responsabilités des usagers

Le respect

Utilisez la politesse, le tact et la diplomatie. Donnez des commentaires constructifs.

· La collaboration et l'engagement

Participez à vos soins.

L'intégrité

Soyez honnête dans la transmission des informations concernant votre état.

· La bienveillance

Ayez un comportement exempt de violence.

Ensemble trouvons des moyens pour améliorer les services et obtenir des soins de qualité.

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides

Ouébec

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



Un recours indépendant et confidentiel



Améliorer la qualité des services de santé, c'est notre préoccupation! Comité des usagers des Pays-d'en-Haut **Toujours insatisfait?** Insatisfait? Satisfait? Informez l'équipe ou Communiquez avec le **Rapportez** responsable du service Déposez une plainte le responsable du service votre insatisfaction Comité des usagers **Commissariat aux plaintes** et à la qualité des services 450 229-8516, poste 77289 1866 822-0549 ou 450 432-8708 SITUATION RÉSOLUE Info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca Pour déposer une plainte, Les rôles du comité des usagers sont : vous pouvez être accompagné par : Évaluer Renseigner · Le comité des usagers Défendre Promouvoir · Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes 514 565-9111 Accompagner Réalisé par le comité des usagers de Saint-Jérôme en collaboration avec le comité des usagers du centre intégré de santé et de services sociaux (CUCI) des Laurentides