

## 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'utilisateur
- Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
- 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

Québec 



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

Comité des usagers  
des Pays-d'en-Haut



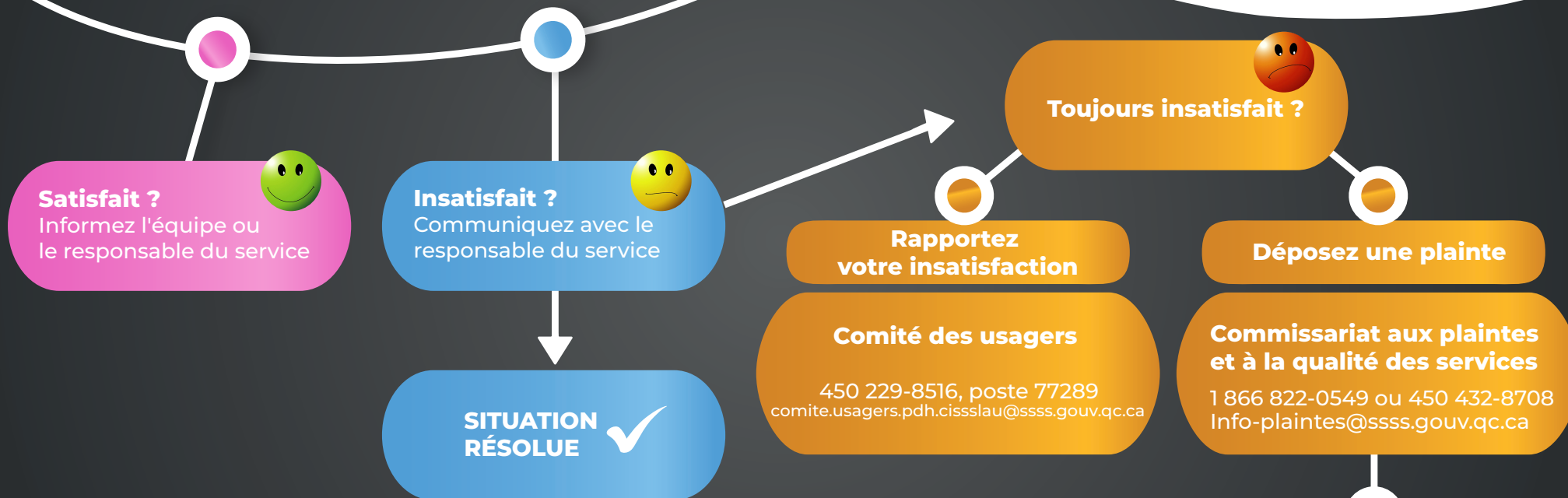
Un recours indépendant et confidentiel

Québec 

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



Comité des usagers  
des Pays-d'en-Haut



## Les rôles du comité des usagers sont :

Renseigner      Évaluer  
Promouvoir      Défendre  
Accompagner