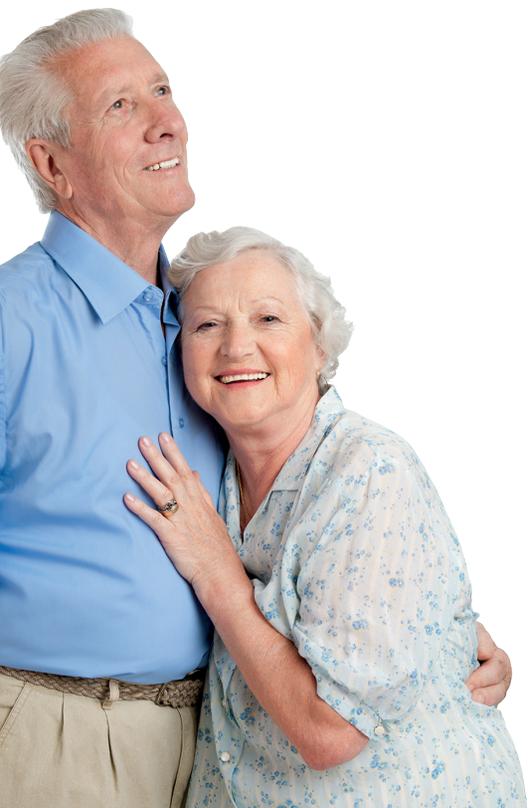


7. Respecter les règlements et politiques de l'établissement.
8. Faire preuve de discrétion envers les services rendus aux autres usagers.
9. Ranger les effets personnels de façon à éviter un vol, une perte ou un bris.
10. Utiliser les moyens appropriés pour assurer sa sécurité et celle des autres dans les soins et services.
11. Quitter l'établissement dans les meilleurs délais possible lors de l'obtention du congé.
12. Fournir au commissaire aux plaintes et à la qualité des services toutes les informations nécessaires au traitement d'une plainte.

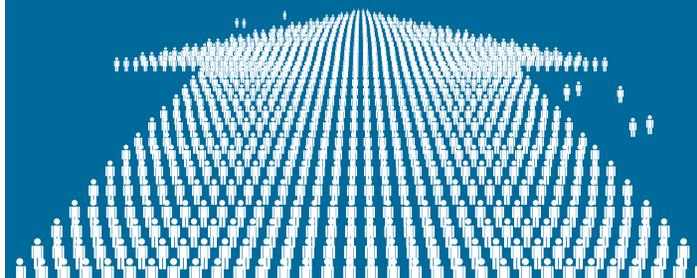


#### Bureau du CUCI

1, 9<sup>e</sup> Rue  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9  
819 764-3264, poste 49289

#### Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1, 9<sup>e</sup> Rue  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9  
1 888 764-5531  
ciyssat.info.plaintes@ssss.gouv.qc.ca



Une collaboration du Comité des usagers du centre intégré et du bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.



**Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de l'Abitibi-  
Témiscamingue**

Québec 

Guide explicatif

# DES DROITS ET DES RESPONSABILITÉS DES USAGERS

du réseau de la santé et des services sociaux  
en Abitibi-Témiscamingue



Québec 



## GUIDE DES DROITS

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) indique que « La raison d'être des services est la personne qui les requiert ». Cette Loi s'appuie sur les droits fondamentaux afin de définir les droits des usagers. D'autres droits sont également reconnus par la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et le Code civil du Québec. Ces droits s'appliquent partout dans les établissements de santé et de services sociaux.

Ces droits ne sont toutefois pas absolus, puisqu'ils doivent parfois s'exercer dans les limites de la législation applicable, des contraintes de gestion et de ressources disponibles. De plus, les droits doivent être exercés de manière judicieuse et en respect des droits des autres usagers. De plus, les usagers doivent également respecter certaines obligations envers les professionnels de la santé qui les soignent.

Une prestation de qualité des soins et services se fait dans un esprit de partenariat et de collaboration entre les professionnels de la santé qui dispensent les soins, l'utilisateur qui les reçoit et les proches qui l'accompagnent. De plus, le respect des droits et des responsabilités en matière de santé et de bien-être constitue une responsabilité collective, partagée par l'ensemble des citoyennes et des citoyens et les divers acteurs du réseau de la santé et des services sociaux.

Ce sont ces droits et ces responsabilités des usagers qui sont présentés dans ce dépliant.

1. Être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir.
2. Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, en continu, personnalisés et sécuritaires.
3. Choisir le professionnel ou l'établissement, selon les ressources disponibles.
4. Recevoir les soins nécessaires en cas d'urgence.
5. Être informé de son état de santé ainsi que des options possibles et de leurs conséquences avant de consentir à des soins.
6. Être informé de tout accident et des conséquences survenus lors des soins et services ainsi que des mesures qui seront prises pour éviter que la situation se reproduise.
7. Être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité et de son autonomie (bienveillance).
8. Accepter ou refuser des soins de façon libre et éclairée, personnellement ou par l'entremise d'un représentant.
9. Avoir accès à son dossier, lequel est confidentiel, selon les règles prévues.
10. Participer aux décisions qui le concernent et affectant son état de santé ou de bien-être.
11. Être accompagné d'une personne de son choix, sauf exception en lien avec la qualité et la sécurité des soins.

## GUIDE DES DROITS (suite)

12. Porter plainte sur les services qu'il a reçus ou qu'il croit être en droit d'obtenir, et ce, sans représailles.
13. Être représenté, advenant l'inaptitude, temporaire ou permanente de l'utilisateur.
14. Recevoir des services en anglais.
15. Bénéficier d'un hébergement sécuritaire, selon l'état de l'utilisateur et les services requis.
16. Recevoir des soins de fin de vie et le respect des directives médicales anticipées.

## GUIDE DES RESPONSABILITÉS

1. Participer aux soins et aux services qui concernent l'utilisateur ainsi qu'aux rencontres de préparation de son plan d'intervention ou plan de services.
2. Exprimer ses besoins et ses attentes à l'égard des soins et services.
3. Collaborer avec le personnel et respecter ses engagements et rendez-vous.
4. Se préparer adéquatement pour les examens et les traitements qui sont prescrits.
5. Demander des explications quand une information semble imprécise ou incomplète.
6. Faire preuve de respect envers le personnel, les autres usagers et les biens en tout temps.