VOS RESPONSABILITÉS

1. **Participer aux soins et aux services** qui me concernent ainsi qu'aux rencontres de préparation de mon plan d'intervention ou plan de services.
2. **Exprimer mes besoins et mes attentes** à l'égard des soins et des services.
3. **Collaborer avec le personnel** et respecter mes 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.
7. **Respecter les règlements et politiques** de l'établissement.
8. **Faire preuve de discrétion** envers les services rendus aux autres usagers.
9. **Ranger mes effets personnels** de façon à éviter un vol, une perte ou un bris.
10. **Utiliser les moyens appropriés pour assurer ma sécurité** et celle des autres dans les soins et les 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.**

POUR NOUS JOINDRE

Pour nous faire part de vos suggestions, commentaires ou insatisfactions, communiquez avec nous.

Comité des usagers Les Eskers d'Abitibi

819 732-6521, poste 3173

612, 5e Avenue Ouest
Local 173
Amos (Québec) J9T 4L3

08.comite.usagers.resident.amos@ssss.gouv.qc.ca

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

C 2021-09 | V02 - Avril 2021

COMITÉ DES USAGERS LES ESKERS D'ABITIBI

Le gardien de vos droits

Québec

COMITÉ DES USAGERS

Le comité des usagers est un groupe de personnes bénévoles dont le mandat est d'être le gardien des droits des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CISSS Abitibi-Témiscamingue).

Il veille à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits. Il est le porte-parole des usagers auprès du CISSS Abitibi-Témiscamingue.

Vous avez reçu des services dans l'une des installations de l'établissement (CLSC, CHSLD, hôpital) ou à domicile (soutien à domicile)? Vous avez des suggestions, commentaires ou insatisfactions, communiquez avec nous.

VOS DROITS

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 mon état de santé** ainsi que des options possibles et 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 ma dignité et de mon autonomie (bientraitance).
8. **Accepter ou refuser des soins** de façon libre et éclairée, personnellement ou par l'entremise d'un représentant.
9. **Avoir accès à mon dossier**, lequel est confidentiel, selon les règles prévues.
10. **Participer aux décisions** qui me concernent et qui affectent mon état de santé ou de bien-être.
11. **Être accompagné d'une personne de mon choix**, sauf exception en lien avec la qualité et la sécurité des soins.
12. **Porter plainte** sur les services reçus ou croit être en droit d'obtenir, et ce, sans représailles.
13. **Être représenté**, advenant mon inaptitude temporaire ou permanente.
14. **Recevoir des services en anglais.**
15. **Bénéficier d'un hébergement sécuritaire**, selon mon état et les services requis.
16. **Recevoir des soins de fin de vie** et le respect des directives médicales anticipées.