

## Connaître ses droits et ses responsabilités : un gage de qualité!

**Rouyn-Noranda, 12 mai 2021** - 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'usager qui les reçoit et les proches qui l'accompagnent. Dans un tel contexte, 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.

C'est dans cet esprit que le guide regroupant les droits et les responsabilités des usagers tel qu'on les retrouve dans les lois applicables en santé et en service sociaux a été créé. Ce guide résulte du travail d'un comité regroupant des membres du comité des usagers du centre intégré (CUCI) représentant les comités d'usagers (CU) et comité de résidents (CR) du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue, le bureau de la commissaire aux plaintes de l'établissement ainsi que des représentants de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) et d'un membre de la Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DPDI-TSA-DP).

Ce guide présente 16 droits reconnus aux usagers incluant le droit de porter plainte. Avec le lancement du guide pour la population, le moment était idéal pour mettre l'accent sur ce droit parfois peu connu. Si l'usager est insatisfait des services qu'il a reçus, il peut en faire part à l'établissement. Porter plainte permet à l'établissement d'améliorer les services ou de rectifier les façons de faire.

C'est un droit qui est particulièrement important pour trois acteurs et collaborateurs du régime d'examen des plaintes soit le CUCI, le bureau de la commissaire aux plaintes et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT). Ces acteurs sont tous impliqués à leur façon dans le régime d'examen des plaintes et vous pourrez découvrir comment dans les prochaines semaines, et ce, grâce à trois capsules vidéo qui seront diffusées à compter du 12 mai à raison d'une par semaine. Chaque capsule présentera un des collaborateurs du régime ainsi que son rôle dans le processus de plainte. En 30 secondes, vous verrez les services qu'ils peuvent offrir aux usagers de notre région!

### Liens connexes :

Le Guide explicatif des droits et des responsabilités des usagers est dès maintenant accessible sur le site web du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue au <https://www.ciiss-at.gouv.qc.ca/question-commentaire-plainte/> ou <https://www.ciiss-at.gouv.qc.ca/en/dissatisfaction-or-complaints/>.

UNIR NOS FORCES  
VERS L'EXCELLENCE  
POUR LE BIEN-ÊTRE  
DES GENS D'ICI

HUMANISME

ENGAGEMENT

TRANSPARENCE

COLLABORATION

Pour de l'information sur les mandats des différents collaborateurs à cette campagne de promotion, vous pouvez consulter les ressources suivantes :

Information sur les fonctions du comité des usagers sur le site web du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue au [Comité des usagers et comités de résidents - CISSS – ABITIBI TÉMISCAMINGUE \(gouv.qc.ca\)](http://gouv.qc.ca)

Information sur les fonctions de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services sur le site web du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue : [Insatisfactions ou plaintes - CISSS – ABITIBI TÉMISCAMINGUE \(gouv.qc.ca\)](http://gouv.qc.ca)

Information sur le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT) : [CAAP - Abitibi-Témiscamingue \(caapat.com\)](http://caapat.com)

-30-

**Renseignements :**

Service des communications

08\_cierrat\_communications@ssss.gouv.qc.ca