

## QU'EST-CE QU'UN USAGER?

➤ Un usager, c'est toute personne qui a, ou a eu recours aux services de santé ou aux services sociaux dispensés par le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue, dans l'une ou l'autre des ses installations, que ce soit un centre local des services communautaire (CLSC), un centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) ou dans un hôpital.

## RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

- Être et demeurer le premier responsable de sa santé.
- Collaborer et participer à son plan d'intervention.
- Collaborer avec le personnel et respecter ses engagements et rendez-vous.
- Se préparer adéquatement pour les examens et les traitements qui lui sont prescrits.
- Utiliser de façon judicieuse les services offerts par le CISSS. Demander des explications lorsqu'une information ne lui semble pas précise ou incomplète.
- Se conduire en bon citoyen en respectant les droits des autres personnes, les biens de l'établissement et les règles élémentaires de politesse.
- N'avoir, en aucun temps, recours à l'intimidation ou à la violence.
- Faire preuve de respect, de discrétion et de confidentialité envers les autres usagers.
- Se soumettre aux règlements de l'établissement relatifs aux heures de visite, au nombre de visiteurs autorisés, à la politique sur l'usage de tabac, etc.

## RESPONSABILITÉS DE L'USAGER (suite)

- Utiliser les moyens appropriés pour assurer sa sécurité et celle des autres. Ranger ses effets personnels de façon à éviter un vol, une perte ou un bris.
- Quitter l'établissement dans les meilleurs délais possible, lorsqu'il obtient son congé, afin de permettre à d'autres personnes d'obtenir des services.

### POUR NOUS JOINDRE



819 764-5131, poste 42821



[comite\\_usager\\_csssrn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite_usager_csssrn@ssss.gouv.qc.ca)

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

Québec

## COMITÉ DES USAGERS de Rouyn-Noranda

Ne perdez pas vos droits de vue!

Québec



**Vos droits en tant qu'usager sont :**

- D'être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir.
- De recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.
- De recevoir des soins de fin de vie.
- Au respect de ses directives médicales anticipées.
- De choisir le professionnel ou l'établissement dont il recevra les services.
- De recevoir des soins en cas d'urgence.
- D'être informé de son état de santé ainsi que des solutions possibles et de leurs conséquences avant de consentir à des soins.
- D'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- D'être représenté pour tous ses droits reconnus advenant son inaptitude, temporaire ou permanente.
- De participer aux décisions qui le concernent.
- D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.
- D'accepter ou de refuser des soins de façon libre et éclairée, personnellement ou par l'entremise de son représentant.
- D'avoir accès à son dossier, lequel est confidentiel.

- D'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations sur les services.
- De porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de ses démarches, si nécessaire.
- De recevoir, pour l'usager d'expression anglaise, des services dans sa langue, conformément au programme d'accès gouvernemental.



**GARDIENS DE VOS DROITS**

Les fonctions du comité des usagers en vertu de la Loi sont :

**RENSEIGNER** les usagers sur leurs droits et obligations.

**PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement.

**DÉFENDRE** les droits et les intérêts personnels et collectifs des usagers.

**ACCOMPAGNER et ASSISTER**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte.

**S'ASSURER** du bon fonctionnement du comité de résidents.

**Évaluer**, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS.