

Centre intégré universitaire  
de santé et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

## COMITÉ DES USAGERS

**L'utilisateur  
est au cœur  
de nos  
préoccupations**



Québec 

### Qui sommes-nous?

Le comité est composé de personnes bénévoles (ou leurs proches) qui ont reçu ou reçoivent des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

### Notre mandat

Selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le comité des usagers (CU) a le mandat de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des usagers.

Nous sommes les gardiens de vos droits et nous avons à cœur de nous assurer que vous recevrez des services et des soins de qualité, en toute confiance et dans la dignité.

### Nos fonctions



**Vous accompagner**, à votre demande, si vous désirez porter plainte en raison d'une insatisfaction à l'égard des services ou pour signaler une situation problématique.



**Vous renseigner** sur vos droits et vos obligations.



**Promouvoir et défendre** vos droits en tant qu'utilisateur recevant des services au sein d'une installation qui fait partie du CIUSSS de la Capitale-Nationale.



**Évaluer** votre degré de satisfaction à l'égard des services reçus.



**Promouvoir** l'amélioration et la qualité des services.



## Vos responsabilités d'usager

Vous avez le droit de recevoir les services et les soins dans le respect et la dignité, peu importe votre condition physique, psychologique ou mentale.

À vos droits s'ajoutent aussi vos devoirs :

- Utiliser les services de façon convenable et adéquate.
- Respecter les règlements et les politiques de l'installation que vous fréquentez.
- Participer et collaborer activement à toute mesure visant l'amélioration de votre condition.
- Fournir toute l'information pertinente aux intervenants et aux professionnels impliqués dans les soins et les services que vous recevez.



## Vos droits...

1. Droit à l'information
2. Droit de recevoir des services en langue anglaise
3. Droit de choisir votre professionnel ou l'établissement
4. Droit de recevoir les soins que requiert votre état
5. Droit de consentir à des soins ou de les refuser
6. Droit d'accès à votre dossier d'usager
7. Droit d'obtenir de l'assistance, de l'accompagnement ou les services d'une personne qui vous représente
8. Droit aux services
9. Droit de porter plainte
10. Droit de participer aux décisions
11. Droit à la confidentialité de votre dossier d'usager
12. Droit à l'hébergement
13. Droit de recevoir des soins de fin de vie



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec