

# Diffusion de l'information – Services, programmes et formulaires

CIUSSS de l'Estrie – CHUS

## Contenu du document

- Mise en contexte générale
- Services offerts
  - Urgences
  - Soins hospitaliers de courte durée
  - Soins palliatifs et de fin de vie
  - Santé mentale et dépendances
  - Services aux aînés et aux personnes en perte d'autonomie
  - Services de première ligne et CLSC
  - Services ambulatoires et réadaptation
  - Déficiences et autisme
  - Services jeunesse et protection de la jeunesse
  - Services spécialisés et surspécialisés
  - Hébergement et milieux de vie
  - Services préhospitaliers d'urgence
  - Santé publique et prévention
  - Services de proximité et partenariats communautaires
- Sujets transversaux
- Formulaires destinés aux usagers
- Outil transversal d'orientation
- Ressources complémentaires
- Annexe — Grille de conformité réglementaire

## Mise en contexte générale

Ce document offre aux citoyens un accès clair, structuré et à jour à l'information concernant les services offerts et les formulaires destinés aux usagers du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Il est conforme au Règlement sur la diffusion de l'information (RLRQ, c. A-2.1, r. 2) :  
<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/a-2.1,%20r.%202>

## Services offerts

### Mise en contexte

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS offre des soins et services sociaux complets, couvrant l'ensemble du continuum, de la prévention et de la première ligne jusqu'aux services spécialisés, surspécialisés, à domicile et en milieux de vie.

Cette organisation vise à assurer :

- un accès de proximité, équitable et sécuritaire;
- une continuité des services entre les différents points de service et milieux de vie;
- une réponse adaptée aux besoins des personnes et de leurs proches;
- une collaboration étroite avec les partenaires du territoire (GMF, organismes communautaires, municipalités services préhospitaliers, etc.).

## Urgences

### À quoi sert ce service ?

Les services d'urgence assurent l'évaluation rapide, la stabilisation et le traitement des personnes présentant une condition nécessitant une intervention immédiate. Ils orientent également vers des ressources appropriées lorsque la situation ne requiert pas une hospitalisation.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/pour-tous/urgence/>

### Quand consulter ce service ?

- Si votre vie (ou celle d'un proche) est en danger, composez le **911**.

### Prochaine étape

- En cas de doute : **Info-Santé 811 (option 1)**.

## Soins hospitaliers de courte durée

### À quoi sert ce service ?

Les soins hospitaliers de courte durée regroupent les services offerts lors d'une hospitalisation, incluant l'évaluation médicale, les traitements, les soins infirmiers et la préparation du retour à domicile ou vers un autre milieu de soins.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/>

## **Soins palliatifs et de fin de vie**

### **À quoi sert ce service ?**

Ces services visent à améliorer la qualité de vie des personnes atteintes d'une maladie grave ou en fin de vie, en offrant un accompagnement global, respectueux des volontés, ainsi qu'un soutien aux proches.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/pour-tous/soins-palliatifs-et-de-fin-de-vie/>

### **Prochaine étape**

- Discuter des objectifs de soins avec l'équipe ou un proche.

## **Santé mentale, dépendances et prévention du suicide**

### **À quoi sert ce service ?**

Ces services offrent de l'évaluation, du soutien, du traitement et du suivi aux personnes vivant des enjeux de santé mentale ou de dépendance. Ils incluent également des ressources d'aide et d'orientation pour les proches.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/theme/sante-mentale-dependance/>

### **Quand consulter ce service ?**

- Si vous avez besoin d'aide rapidement : **Info-Social 811 (option 2)**.

### **Prochaine étape**

- En cas d'urgence immédiate, composez le **911**.

## **Services aux aînés et aux personnes en perte d'autonomie**

### **À quoi sert ce service ?**

Ces services soutiennent les personnes âgées ou en perte d'autonomie afin de maintenir ou d'améliorer leur qualité de vie, à domicile, en résidence ou en milieu d'hébergement, en tenant compte de leurs besoins et de ceux de leurs proches.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/pour-tous/personnes-agees-ou-en-perte-dautonomie/>

### **Quand consulter ce service ?**

- Lorsque vous avez besoin d'aide pour demeurer à domicile, de soutien aux proches aidants ou pour évaluer un milieu de vie adapté.

## **Services de première ligne et CLSC**

### **À quoi sert ce service ?**

Les services de première ligne et CLSC constituent une porte d'entrée du réseau. Ils offrent des soins infirmiers, des services psychosociaux, des activités de prévention et un soutien général pour répondre aux besoins courants de la population.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/pour-tous/clsc/>

## **Services ambulatoires et réadaptation**

### **À quoi sert ce service ?**

Ces services regroupent les consultations externes, les examens, les traitements ambulatoires et les programmes de réadaptation visant à améliorer ou maintenir l'autonomie et les capacités fonctionnelles.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/>

## **Déficiences (physiques et intellectuelles) et trouble du spectre de l'autisme**

### **À quoi sert ce service ?**

Ces services offrent de l'information, de l'évaluation et de la réadaptation spécialisée pour les personnes vivant avec une déficience (motrice, auditive, visuelle, langagière), une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, ainsi qu'un accompagnement pour les proches.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/theme/deficience-autisme/>

### **Quand consulter ce service ?**

- Si vous avez des préoccupations concernant une déficience ou le trouble du spectre de l'autisme pour vous ou votre enfant.

## **Services jeunesse et protection de la jeunesse**

### **À quoi sert ce service ?**

Les services jeunesse soutiennent les enfants, les adolescents et leurs familles par des services sociaux, du soutien psychosocial et, lorsque requis, des mesures de protection afin d'assurer la sécurité et le développement de l'enfant.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/theme/famille-parents-et-enfants/>

### **Quand consulter ce service ?**

- Si vous êtes inquiet pour la sécurité ou le développement d'un enfant (signalement).

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/theme/famille-parents-et-enfants/signalement-a-la-direction-de-la-protection-de-la-jeunesse-dpj/>

## **Services spécialisés et ultraspécialisés**

### **À quoi sert ce service ?**

Ces services regroupent des soins médicaux et chirurgicaux spécialisés, ainsi que des cliniques spécialisées, accessibles selon la condition de santé et souvent sur référence.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/specialises/rendez-vous-specialiste/>

## **Hébergement et milieux de vie**

### **À quoi sert ce service ?**

Ces services offrent de l'hébergement, des soins et du soutien dans des milieux de vie adaptés (CHSLD, ressources intermédiaires et ressources de type familial) pour les personnes qui ne peuvent plus demeurer à domicile.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/specialises/hebergement-residence/>

## **Services préhospitaliers d'urgence**

### **À quoi sert ce service ?**

Les services préhospitaliers d'urgence assurent la prise en charge rapide des situations d'urgence avant l'arrivée à l'hôpital, en coordination avec les services ambulanciers et les partenaires d'intervention.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/pour-tous/urgence/>

## **Santé publique et prévention**

### **À quoi sert ce service ?**

La santé publique vise à protéger, améliorer et prévenir les problèmes de santé de la population par des actions de promotion de la santé, de prévention et de surveillance.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/>

## **Services de proximité et partenariats communautaires**

### **À quoi sert ce service ?**

Ces services favorisent la collaboration avec les GMF, les organismes communautaires et les partenaires locaux afin d'offrir des services coordonnés, accessibles et adaptés aux réalités des communautés.

<https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/pour-tous/organismes-communautaires/>

## **Sujets transversaux**

### **Mise en contexte**

Les sujets transversaux présentés ici concernent directement les citoyens et soutiennent la qualité, la sécurité et l'équité des soins.

- Approche centrée sur la personne et ses proches  
(Référence : [Comment s'impliquer](#))

- Développement des communautés, responsabilité populationnelle et partenariat.  
(Référence : [Santé publique – Santé Estrie](#))
- Éthique clinique, organisationnelle et en recherche, accompagnée de nombreux guides et formations.  
(Référence : [Éthique clinique et organisationnelle](#))
- Équité, diversité et inclusion  
(Référence : [Actualité Santé Estrie | Politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion](#))
- Sécurité civile et mesures d'urgence, incluant les fiches, protocoles, outils de formation et ressources communautaires.  
(Référence : [Plan de sécurité civile – Mission santé](#))

## Formulaires destinés aux usagers

### Mise en contexte

Cette section regroupe uniquement les formulaires destinés aux usagers. Les documents réservés aux employés ne sont pas diffusés.

### Plaintes et droits des usagers

#### Formulaire de plainte (PDF)

[https://www.santeestrie.qc.ca/clients/SanteEstrie/Plaintes/Formulaire\\_plainte\\_FR\\_PDF\\_dynamique2024-06-26.pdf](https://www.santeestrie.qc.ca/clients/SanteEstrie/Plaintes/Formulaire_plainte_FR_PDF_dynamique2024-06-26.pdf)

#### Formulaire de réclamation – bris ou perte de biens personnels (DOCX)

[https://www.santeestrie.qc.ca/clients/SanteEstrie/Plaintes/Formulaire\\_reclamation\\_usagers\\_FR2022-08-05.docx](https://www.santeestrie.qc.ca/clients/SanteEstrie/Plaintes/Formulaire_reclamation_usagers_FR2022-08-05.docx)

### Accès à l'information et confidentialité

#### Demande d'accès à un dossier usager (formulaire en ligne)

<https://www.santeestrie.qc.ca/medias-publications/acces-information>

#### Information sur la confidentialité des renseignements personnels (page Web)

<https://www.santeestrie.qc.ca/medias-publications/acces-information>

# Outil transversal d'orientation

## Où consulter pour ma santé

### À quoi sert cet outil ?

Cet outil provincial aide les personnes à déterminer où consulter selon leur situation, qu'il s'agisse d'un besoin urgent, semi-urgent ou non urgent. Il permet d'être orienté vers la ressource la plus appropriée (urgence, clinique, services de première ligne, ressources téléphoniques ou communautaires).

<https://www.quebec.ca/sante/trouver-une-ressource/ou-consulter>

*Cet outil complète l'information présentée sur cette page et peut être utilisé à tout moment pour obtenir une orientation rapide et fiable.*

## Ressources complémentaires

- Info-Santé / Info-Social (811)

<https://www.quebec.ca/sante/trouver-une-ressource/info-sante-811>

- CAAP Estrie

<https://www.caapestrie.ca>

- Protecteur du citoyen

<https://protecteurducitoyen.qc.ca>

## Annexe — Grille de conformité réglementaire

**Référence officielle** : RLRQ, c. A-2.1, r. 2 — *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (LégisQuébec)

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/a-2.1,%20r.%202>