

Vous êtes un **usager** du réseau de la santé et des services sociaux si :

- Vous êtes en attente d'un service.
- Vous recevez un service.
- Vous avez reçu un service.



Le **Comité des usagers** est une équipe qui agit bénévolement pour voir à votre satisfaction et au respect de vos droits.

Il est le porte-parole des usagers auprès de l'Hôpital Fleurimont et de l'Hôtel-Dieu de Sherbrooke.

Le Comité est indépendant selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Nous pouvons vous aider.

Nous souhaitons recevoir vos commentaires.



Contactez-nous

819 829-3288

comitedesusagers.chus@ssss.gouv.qc.ca

Courriel



Site Web



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke



Hôpital Fleurimont
Hôtel-Dieu de Sherbrooke

BESOIN D'AIDE ?

**Le Comité
des usagers
du CHUS**



LÀ POUR VOUS...

INFORMER

ÉCOUTER

DÉFENDRE

ACCOMPAGNER

en toute **confidentialité**

819 829-3288

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke



Comité des usagers du CHUS

Le Comité est là pour :

- **Vous informer** sur vos droits et vos obligations.
- **Recevoir** vos commentaires et vos recommandations.
- **Évaluer** votre satisfaction face aux services reçus.
- **Vous diriger** vers les ressources pouvant vous aider.
- **Défendre** vos droits et vos intérêts.
- **Vous conseiller** sur les démarches à faire pour régler un problème.
- **Vous aider** à formuler une insatisfaction ou une plainte.

Le Comité est aussi là pour :

- **Porter** à l'attention des gestionnaires les situations nécessitant des améliorations.
- **Travailler** en collaboration avec les gestionnaires afin d'améliorer les services.
- **Favoriser** la contribution des usagers à l'amélioration de la qualité des services.

Vos 12 droits

- Droit à **l'information**
- Droit aux **soins** et aux **services**
- Droit de **choisir** son professionnel ou son établissement
- Droit de **recevoir des soins** en cas d'urgence
- Droit d'**accepter ou de refuser** des soins
- Droit de **participer** aux décisions
- Droit d'être **accompagné, assisté** et d'être **représenté**
- Droit à **l'hébergement**
- Droit de recevoir des **services en anglais**
- Droit d'**accès** à votre dossier
- Droit à la **confidentialité** de votre dossier
- Droit de **porter plainte**

Vos obligations

Pour un **meilleur service**, vous devez :

- **Donner** au personnel toute l'information pertinente au sujet de votre santé.
- **Faire inscrire** à votre dossier le nom de la personne qui peut vous représenter en cas d'incapacité.
- **Aviser le personnel** si vous avez exprimé vos volontés en cas d'incapacité.
- **Participer** à la recherche de solutions à vos problèmes.
- **Collaborer** à votre plan d'intervention ou plan de soins.
- **Respecter** les rendez-vous et aviser rapidement si vous ne pouvez pas vous présenter.
- **Être respectueux** et courtois avec les usagers et le personnel.
- **Respecter** les consignes et les règlements.