



LA  
**BIENVEILLANCE**  
**DROIT AU**  
**COEUR**

REPRÉSENTER L'ENSEMBLE  
DES CITOYENS POUR  
VALORISER VOS  
DROITS EN SANTÉ  
ET SERVICES SOCIAUX



DE LA HAUTE-YAMASKA

# LE COMITÉ DES USAGERS ET LES COMITÉS DES RÉSIDENTS SONT LÀ POUR VOUS

## RENSEIGNER

**Il est important d'avoir une vision claire sur vos droits et vos obligations**, surtout en ce qui concerne les soins et services sociaux. Soucieux de votre bien-être, nous nous assurons que vous soyez bien informés. C'est dans l'intérêt de tous!

## REPRÉSENTER

**À votre écoute**, nous transmettons vos commentaires et suggestions aux secteurs concernés afin d'améliorer la qualité des soins et des services. Qu'elle soit positive ou négative, chaque opinion compte. Après tout, ce sont vos conditions de vie dont il est question! La confidentialité est l'un de vos droits; vous pouvez vous exprimer en toute liberté!

## DIRE MERCI

**Chaque geste de bienveillance fait la différence et va droit au cœur.** Le comité des usagers souhaite exprimer sa gratitude envers tous ceux qui se consacrent au bien-être des usagers de la Haute-Yamaska. Chaque sourire, chaque attention et chaque intervention que vous apportez contribuent à créer un environnement sécuritaire et accueillant.

# LE COMITÉ DES USAGERS

**Un organisme indépendant constitué d'une équipe de bénévoles soucieux d'informer, de représenter et d'accompagner les usagers dans le respect de leurs droits. Les membres sont là pour agir dans l'intérêt des usagers.**

## ÊTES-VOUS UN USAGER ?

**Vous êtes un usager si vous avez reçu ou recevez des services en santé et services sociaux à domicile ou dans l'une des installations du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS de l'Estrie – CHUS).**

Voici les installations sur le territoire du Réseau local de services de la Haute-Yamaska :

- Hôpital de Granby
- Centre Providence
- CLSC Yvan-Duquette
- CLSC de Saint-Joseph
- CLSC Notre-Dame
- CLSC de Waterloo
- CHSLD Leclerc
- CHSLD Marie-Berthe-Couture
- CHSLD Villa-Bonheur
- Maison des aînés et alternative de Granby (MDAA)
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (Complexe Multidisciplinaire)
- Centre de réadaptation en déficience physique



# MES DROITS

- **Droit à l'information** sur les services, les ressources disponibles et les modalités d'accès;
- **Droit aux services de santé et de services sociaux adéquats sur les plans scientifique, humain et social**, et ce de manière continue, personnalisée et sécuritaire, selon les ressources disponibles;
- **Droit de choisir le professionnel ou l'établissement qui offrira les services**, tout en considérant l'organisation des services et la disponibilité des ressources dudit établissement;
- **Droit de consentir aux soins ou de les refuser**;
- **Droit d'être informé sur mon état de santé et de bien-être**, sur les options possibles, selon mon état, et sur les risques et les conséquences associés à chacune des options avant de consentir ou de refuser des soins;
- **Droit de participer à toute décision qui concerne ma situation**;
- **Droit de recevoir les soins requis par mon état de santé**;
- **Droit de porter plainte**;
- **Droit d'être accompagné, assisté ou représenté**;
- **Droit à l'hébergement lorsque mon état de santé ne permet pas mon retour à domicile**, ou si une place ne m'est pas assurée auprès d'un autre établissement/d'une ressource intermédiaire/d'une ressource de type familial où je peux recevoir les services requis par mon état;
- **Droit d'accès à mon dossier**, sauf si mon médecin traitant m'en refuse momentanément l'accès, jugeant que la communication du dossier ou d'une de ses parties causerait un préjudice grave à ma santé;

- 
- **Droit à la confidentialité de mon dossier**, que nul ne peut consulter sans mon consentement (ou la personne habilitée à consentir pour moi);
  - **Droit à des services en langue anglaise**, dans la mesure où le prévoit le programme d'accès à ces services établi pour ma région.

## MES OBLIGATIONS

- Respecter les règlements et les politiques de l'établissement;
- Utiliser les services de façon judicieuse;
- Être disponible et respecter l'équipe de soins;
- Collaborer et participer activement à toute mesure concernant mon état de santé;
- Fournir à tout intervenant l'information nécessaire aux soins requis.





**Chaque centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) ainsi que la Maison des aînés et alternative de Granby (MDAA) a un comité de résidents qui informe, représente et accompagne le résident et ses proches dans le respect de leurs droits.**



## POUR NOUS JOINDRE

**Pour joindre le Comité des usagers de la Haute-Yamaska et ses comités de résidents (CHSLD Leclerc, CHSLD Villa-Bonheur et CHSLD Marie-Berthe-Couture) ainsi que La Maison des aînés et alternative de Granby (MDAA).**

205, boulevard Leclerc Ouest, local E-1310  
Granby (Québec) J2G 1T7  
T. 450 375-8000, poste 62066  
[comiteusagershy.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comiteusagershy.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca)  
[santeestrie.qc.ca](http://santeestrie.qc.ca)

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

**Québec**

Août 2025