EN TANT QU'USAGER VOUS AVEZ LE DROIT...

- 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 services en langue anglaise.
- D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité.
- De choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services, selon les ressources disponibles.
- D'être informé sur votre état de santé, sur tout accident survenu au cours d'une prestation de services ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences.
- De participer aux décisions qui vous concernent.
- D'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée.
- D'avoir accès à votre dossier, lequel dossier est confidentiel.
- D'être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix.
- D'être représenté advenant votre inaptitude, temporaire ou permanente, à donner votre consentement.
- De porter plainte, sans risque de représailles, et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches.

Votre comité : votre **allié,** votre **voix.**

DES EXEMPLES DE COMMENT LE COMITÉ PEUT AGIR AVEC VOUS

- Maude, 20 ans, vit avec un handicap physique et intellectuel. Ses parents souhaitent obtenir un répit parental. L'intervenant qu'ils rencontrent semble banaliser l'ampleur de leur détresse et n'offre aucune autre solution.
- Depuis plusieurs jours, lors de la visite des préposés à son domicile, M. Roy ne reçoit pas l'ensemble du traitement requis pour son problème de santé. Les préposés disent ne pas avoir toute l'information en main pour la prestation des services.
- Lors des consultations, la salle d'examen ne permet pas la pleine confidentialité des échanges entre l'usager et le professionnel.

D'AUTRES RESSOURCES GRATUITES ET CONFIDENTIELLES

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est désigné pour recevoir les plaintes et y donner suite dans un délai de 45 jours. C'est une prescription de la Loi. Pour le joindre : 1 866 917-7903.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie (CAAP-Estrie) : 819 823-2047.

Comités des usagers des autres installations du CIUSSS de l'Estrie - CHUS : http://www.santeestrie.qc.ca/

100% postconsommation

BIO GAZ ÉNERGIE

Comité des usagers

CLSC - CHSLD de Sherbrooke - IUGS

Votre **allié**, votre **voix**

819 780-2220, poste 40296

NOTRE MISSION

Institué par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux,* le comité a pour mandat de défendre les droits des usagers et de promouvoir l'amélioration des services. Il est un important porte-parole des usagers auprès des instances de l'établissement.

LES PRINCIPALES FONCTIONS DU COMITÉ

- **Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- **Promouvoir** l'amélioration des services.
- **Évaluer** le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus.
- **Défendre** les droits collectifs des usagers et, à la demande d'un usager, défendre ses droits et intérêts auprès de l'autorité compétente.
- **Accompagner et assister,** sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

LE COMITÉ DES USAGERS C'EST...

Une **ressource indépendante** constituée d'une équipe de **citoyens bénévoles** soucieux d'informer, de représenter et d'accompagner les usagers dans le respect de leurs droits. Les membres agissent dans l'intérêt des usagers.

Pour joindre le comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS
819 780-2220, poste 40296
comitedesusagers.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

À QUI S'ADRESSE-T-ON?

À TOUTE PERSONNE qui a reçu ou reçoit des services en santé et services sociaux à domicile ou lors d'une visite dans l'une ou l'autre des installations suivantes du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS de l'Estrie-CHUS) :

Les CLSC (rues Camirand, King Est, Speid)

La Maison de naissance de l'Estrie

Les groupes de médecine de famille
(GMF des Grandes-Fourches et des Deux-Rives)

Les ressources intermédiaires et de type familial affiliées aux CLSC de Sherbrooke

Les CHSLD de Sherbrooke
(Argyll, Saint-Vincent, Saint-Joseph, D'Youville)

L'Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (IUGS) **incluant les services spécialisés en gériatrie :** URFI, UCDG, hôpital de jour, cliniques ambulatoires, soutien à domicile.

Chaque centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) a un comité de résidents qui informe, représente et accompagne le résident et ses proches dans le respect de leurs droits.

- **Pour les joindre, au 819 780-2220 :**

Comité de résidents Argyll, poste 46113
cdrargyll.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

Comité de résidents D'Youville, poste 45149
cdryouville.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

Comité de résidents Saint-Vincent, poste 41409
cdrstvincent.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

Comité de résidents Saint-Joseph, poste 40276
cdrstjoseph.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

QUE PEUT FAIRE LE COMITÉ?

- Réaliser des activités d'information à l'intention des usagers concernant leurs droits et leurs obligations.
- Favoriser la participation et la contribution des usagers concernant la qualité des services.
- Diriger les usagers vers les ressources disponibles dans la communauté.
- Accompagner les usagers dans la formulation d'une insatisfaction ou d'une plainte, qu'elle soit verbale ou écrite.
- Travailler en collaboration avec les autorités concernées sur des situations nécessitant des changements.

VOUS POUVEZ CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DES SERVICES EN :

- Informant le personnel concerné et le comité des usagers de toute situation que vous jugez inacceptable.
- Faisant valoir votre opinion et votre réalité aux instances concernées.
- Devenant membre d'un comité des usagers ou de résidents.