



Pour joindre les membres du Comité des usagers

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour toute demande d'assistance ou d'information, y compris pour porter plainte.



Pour ce faire, laissez un message dans la boîte vocale du Comité des usagers ou contactez-nous par courriel.

☎ 418 654-2271

✉ comitedesusagers@chudequebec.ca

Pour plus d'informations, visitez notre page sur le site Web du CHU de Québec-Université Laval.

🌐 chudequebec.ca/comitedesusagers

Vos droits



1. DROIT À L'INFORMATION : c'est le droit d'être **informé** sur son état de santé physique et mental, sur les traitements possibles avec leurs risques et conséquences. C'est aussi le droit d'être informé sur les services offerts dans son milieu ainsi que sur la manière dont on peut obtenir ces services.

2. DROIT AUX SERVICES : c'est le droit de **recevoir** les soins et les services dont on a besoin, comme les examens, les prélèvements, les traitements ou toute autre intervention.

3. DROIT DE CHOISIR VOTRE PROFESSIONNEL OU L'ÉTABLISSEMENT : c'est le droit de choisir son professionnel, de recevoir des services en présence de celui-ci et de choisir l'établissement où l'on souhaite recevoir ces services, dans le respect des limites des ressources disponibles.

4. DROIT DE RECEVOIR LES SOINS QUE REQUIERT VOTRE ÉTAT : c'est le droit de **recevoir** les soins que son état de santé nécessite lorsque sa vie est en danger. En cas d'urgence, une personne qui n'est pas en mesure de donner son consentement recevra quand même les soins. Le personnel de l'établissement est autorisé à le faire, sauf dans le cas où il existe une indication contraire.

5. DROIT DE CONSENTIR À DES SOINS OU DE LES REFUSER : c'est le droit de **dire oui** ou **non** à des soins, à des traitements ou à des examens. Personne ne peut être soumis à des traitements sans avoir donné son accord. Les professionnels ont l'obligation de fournir une information claire et complète pour que la décision de l'utilisateur soit prise en toute connaissance de cause. Lorsque l'utilisateur est incapable ou inapte, le consentement peut être obtenu d'une autre personne en son nom selon les dispositions prévues par la loi.

6. DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS : c'est le droit de **participer** à toute décision pouvant affecter son état de santé ou son bien-être mental et physique ainsi que de participer à la mise en place et à la modification du plan d'intervention proposé.

7. DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ, ASSISTÉ ET REPRÉSENTÉ : c'est le droit d'être **accompagné** ou **assisté** par une personne durant le rendez-vous ou lors de la prestation de soins, si la situation le permet. La personne accompagnante est là pour soutenir l'utilisateur, notamment en l'aidant à obtenir des informations complètes et claires. Par ailleurs, l'utilisateur a le droit d'être **représenté** par une personne de son choix lorsqu'il est inapte ou incapable de le faire lui-même.

8. DROIT À L'HÉBERGEMENT : c'est le droit d'être **hébergé** dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour à domicile ou qu'une place adaptée à son état, dans un autre établissement, lui soit assurée.

9. DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES EN ANGLAIS : c'est le droit, pour l'utilisateur de langue anglaise, de pouvoir communiquer et recevoir tous les soins et les services dans sa langue.

10. DROIT D'ACCÈS À VOTRE DOSSIER D'USAGER : c'est le droit d'avoir accès à son **dossier** sous certaines conditions. Ce droit comprend aussi la possibilité d'être assisté par un professionnel afin de comprendre l'information transmise.

11. DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE VOTRE DOSSIER D'USAGER : c'est le droit d'exiger que ne soient jamais divulguées, sans son consentement, les informations consignées à son dossier médical. Le dossier d'un utilisateur est **confidentiel** et personne ne peut y avoir accès sans le consentement de l'utilisateur ou d'une personne autorisée par l'utilisateur.

12. DROIT DE PORTER PLAINTE : c'est le droit de **porter plainte SANS risque de représailles** lorsqu'on est insatisfait des services. La plainte est adressée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Ce mécanisme a pour objectif, en plus de donner satisfaction à l'utilisateur, d'améliorer la qualité des services.



Besoin d'aide?

Nous sommes là pour vous!



Qui sommes-nous?

Le Comité des usagers se compose de membres élus par les usagers du CHU de Québec-Université Laval.

Ces membres sont des bénévoles ne travaillant pas pour l'établissement.

Le rôle du Comité

Soucieux du respect de vos droits et de vos libertés, de même que de la qualité des services offerts au CHU de Québec-Université Laval, le Comité des usagers veille à ce que vous soyez traité avec considération et dignité.

Nous sommes en quelque sorte votre voix auprès des instances de l'établissement. Nous travaillons également à la promotion et à l'amélioration des conditions de vie de l'ensemble des usagers ainsi qu'aux soins qui leur sont prodigués.



Le CHU de Québec-Université Laval

L'établissement est composé de cinq hôpitaux :

CHUL et Centre mère-enfant Soleil

Hôpital de l'Enfant-Jésus et Centre intégré de cancérologie (CIC)

Hôpital du Saint-Sacrement

Hôpital Saint-François d'Assise

L'Hôtel-Dieu de Québec et Centre de recherche clinique et évaluative en oncologie (CRCEO)

ÉCOUTER
AIDER
GUIDER
SOUTENIR



Les fonctions du Comité

RENSEIGNER les usagers sur leurs droits et leurs responsabilités.

PROMOUVOIR l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers en prenant en considération leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus dans l'établissement.

DÉFENDRE les droits et les intérêts collectifs ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente.

ACCOMPAGNER et **ASSISTER**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

De plus, les membres du Comité des usagers se font **porte-parole** des préoccupations des usagers auprès des diverses instances de l'établissement en s'impliquant dans les comités et les projets visant l'amélioration des soins et des services aux usagers.



Vos responsabilités comme usager

- ✓ Participer, autant que possible, aux soins et aux services vous concernant.
- ✓ Fournir aux intervenants les renseignements justes et pertinents pour les soins requis.
- ✓ Respecter vos rendez-vous et aviser rapidement en cas d'absence.
- ✓ Faire preuve en tout temps et avec tous les intervenants de respect, de courtoisie et de civilité ainsi qu'éviter toute violence verbale ou physique envers quiconque.
- ✓ Se conformer aux règlements, aux politiques et au code d'éthique du CHU de Québec-Université Laval.

