

## DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE SON DOSSIER D'USAGER

C'est le droit pour l'utilisateur d'exiger que ne soient jamais divulguées, sans son consentement, les informations consignées à son dossier médical. Le dossier d'un usager est confidentiel et personne ne peut y avoir accès sans le consentement de l'utilisateur ou d'une personne autorisée par l'utilisateur.



## DROIT DE PORTER PLAINTE

C'est le droit de porter plainte 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 d'améliorer la qualité des services, l'insatisfaction de l'utilisateur étant considérée comme une contribution positive à cet effet.

## COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Des boîtes **COMMENTAIRES – SUGGESTIONS** sont à la disposition de l'utilisateur pour faire part au comité des usagers de son degré de satisfaction des services reçus.

Ils peuvent être également expédiés par courriel à l'adresse suivante :  
[iucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca](mailto:iucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca)



*N'hésitez pas  
à nous contacter !*

## COMITÉ DES USAGERS

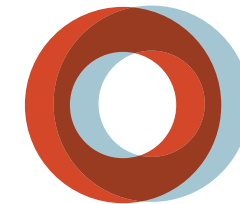
Institut universitaire de cardiologie et  
de pneumologie de Québec-Université Laval  
IUCPQ-UL

2725, chemin Sainte-Foy  
Québec (Québec) G1V 4G5  
Téléphone : 418.656.4804

[IUCPQ.qc.ca](http://IUCPQ.qc.ca)

[iucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca](mailto:iucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca)

## LE COMITÉ DES USAGERS à votre écoute !



COMITÉ DES USAGERS  
INSTITUT UNIVERSITAIRE  
DE CARDIOLOGIE  
ET DE PNEUMOLOGIE  
DE QUÉBEC

AFFILIÉ À  UNIVERSITÉ  
LAVAL

## LE COMITÉ DES USAGERS A POUR FONCTION :

- De défendre l'utilisateur
- De renseigner l'utilisateur
- D'évaluer le degré de satisfaction de l'utilisateur
- D'accompagner l'utilisateur dans une démarche de plainte, à sa demande

## QUELS SONT LES DROITS DES USAGERS ?

- Droit à l'information
- Droit aux services
- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
- Droit de recevoir les soins que requiert son état
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser
- 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 son dossier d'utilisateur
- Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
- Droit de porter plainte

Ces droits doivent être exercés de manière judicieuse et respectueuse des autres usagers qui ont les mêmes droits.

### DROIT À L'INFORMATION

C'est le droit d'être informé sur son état de santé physique et mentale, sur les traitements possibles avec les risques et les conséquences. C'est aussi le droit d'être informé sur les services disponibles dans son milieu, ainsi que la manière dont on peut les obtenir.



### DROIT AUX SERVICES

C'est le droit de recevoir les soins et les services dont on a besoin, comme les examens, les prélèvements, les soins, les traitements ou toute autre intervention. Ce droit est limité compte tenu des ressources dont les établissements disposent. Les services doivent être de qualité, continus, sécuritaires, personnalisés et adaptés à l'état de santé de l'utilisateur.

### DROIT DE CHOISIR SON PROFESSIONNEL OU L'ÉTABLISSEMENT

C'est le droit de choisir le professionnel qui prodigue les services. C'est aussi le droit de choisir l'établissement où l'on souhaite recevoir les services. Lorsqu'un établissement n'offre pas les services requis, il accommode l'utilisateur le mieux possible.



### DROIT DE RECEVOIR LES SOINS QUE REQUIERT SON 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 les cas où il existe une indication contraire.



### DROIT DE CONSENTIR À DES SOINS OU DE LES REFUSER

C'est le droit d'accepter ou non des soins, des traitements, des examens. Personne ne peut être soumis à des traitements sans 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 par une autre personne en son nom selon les dispositions prévues par la loi.



### 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, de participer à la mise en place et à la modification du plan d'intervention proposé.



### DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ, ASSISTÉ ET D'ÊTRE REPRÉSENTÉ

C'est le droit d'être accompagné ou assisté durant les rendez-vous ou lorsque l'on reçoit des soins, si la situation le permet. La personne accompagnante ne dicte pas les services ou les traitements requis. Elle est là pour soutenir l'utilisateur, notamment en l'aidant à obtenir des informations complètes et claires. C'est aussi le droit d'être représenté par une personne de son choix lorsqu'on est inapte ou incapable.



### DROIT À L'HÉBERGEMENT

C'est le droit pour l'utilisateur d'être hébergé dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour à domicile ou qu'une place dans un autre établissement lui soit assurée.



### DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES EN ANGLAIS

C'est le droit pour l'utilisateur de langue anglaise que l'on communique avec lui en anglais lorsqu'il reçoit des services.



### DROIT D'ACCÈS À SON DOSSIER D'USAGER

C'est le droit pour l'utilisateur d'avoir accès à son dossier sous réserve de certaines conditions. Ce droit comprend aussi la possibilité d'être assisté par un professionnel afin de comprendre l'information transmise.