

DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE SON DOSSIER D'USAGER

Les informations consignées à son dossier médical ne seront jamais divulguées sans le consentement de l'utilisateur ou d'une personne qu'il aura autorisée.



DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES EN ANGLAIS

Recevoir des services dans la langue anglaise lorsque le personnel communique avec l'utilisateur.



DROIT D'ACCÈS À SON DOSSIER D'USAGER

Accéder 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.

DROIT DE PORTER PLAINTE

Porter plainte sans risque de représailles, auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, et être accompagné ou assisté dans toutes les étapes de la démarche.



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.

LE COMITÉ DES USAGERS Gardien de vos droits

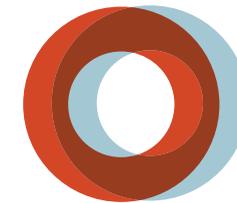
Pour nous joindre:

418 656-4804
iucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca
IUCPQ.qc.ca

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

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

LE COMITÉ DES USAGERS Gardien de vos droits



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

AFFILIÉ À  UNIVERSITÉ
LAVAL

LE COMITÉ DES USAGERS A POUR FONCTION :

- Renseigner les usagers
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie et évaluer le degré de satisfaction des usagers
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans une démarche de plainte

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 en respect des autres usagers qui ont les mêmes droits.

DROIT À L'INFORMATION

S'informer sur son état de santé physique et mental, sur les traitements possibles avec les risques et les conséquences, sur les services existants et la façon de les obtenir.



DROIT AUX SERVICES

Se prévaloir des examens, des prélèvements, des soins, des traitements ou de toute autre intervention. Les services doivent être de qualité, continus, sécuritaires, personnalisés et adaptés à son état de santé.



DROIT DE CHOISIR SON PROFESSIONNEL OU L'ÉTABLISSEMENT

Choisir son professionnel ou l'établissement où l'on souhaite recevoir les services. Ce choix peut être restreint car il faut tenir compte du nombre limité de ressources humaines, financières et matérielles dont les établissements disposent.

DROIT DE RECEVOIR LES SOINS QUE REQUIERT SON ÉTAT

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.



DROIT DE CONSENTIR À DES SOINS OU DE LES REFUSER

Accepter ou refuser, lui-même ou par l'entremise de son représentant, les soins de façon libre et éclairée.



DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS

Participer à toute décision pouvant affecter son état de santé ou son bien-être mental et physique, participer à la mise en place et à la modification du plan d'intervention proposé.

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

Être accompagné ou assisté d'une personne de son choix durant les rendez-vous ou lorsque qu'il reçoit des soins, si la situation le permet.



DROIT À L'HÉBERGEMENT

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.