



## COMITÉ DES USAGERS

Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

# VOS DROITS, NOTRE PRÉOCCUPATION

## LE MANDAT DE VOTRE COMITÉ

- o Vous renseigner sur vos droits et vos obligations ;
- o Promouvoir l'amélioration de votre qualité de vie et évaluer votre degré de satisfaction à l'égard des services obtenus à la Clinique ;
- o Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers et des usagères ;
- o Vous accompagner et vous assister sur demande dans toute démarche que vous entreprenez, y compris quand vous désirez porter plainte.

Le comité est là pour vous et pour défendre votre droit au respect et à la dignité ; vous devez être considéré comme une personne à part entière ayant des besoins physiques, psychologiques, spirituels et sociaux, sans égard à votre statut et à votre sexe.

## EN TANT QU'USAGER DE LA CLINIQUE, CONNAISSEZ-VOUS VOS DROITS ? VOS DROITS EN TANT QU'USAGER

- 1 - **Droit à l'information.** Vous avez le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans votre milieu, tant en matière de santé que de services sociaux ;
- 2 - **Droit aux services.** Vous avez le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux appropriés de façon continue et de manière personnalisée et sécuritaire ;
- 3 - **Droit de choisir votre professionnel ou l'établissement.** Vous avez le droit de choisir le professionnel qui vous offrira les services et de choisir l'établissement où vous recevrez les services dans limites imposées ;
- 4 - **Droit de recevoir les soins que requiert votre état.** Vous avez le droit de recevoir les soins appropriés lorsque votre vie ou son intégrité est en danger et, par le fait même, d'être informé, le cas échéant, des options de traitement possibles et des risques encourus ;

**5 - Droit de consentir à des soins ou de les refuser.** Vous avez le droit de consentir à des soins appropriés, de les refuser, après avoir reçu l'information sur votre état de santé. Vous avez le droit d'être informé quant aux options possibles, selon votre état, et quant aux risques et conséquences associés à chacune des options avant de consentir à des soins ou de les refuser ;

**6 - Droit de participer aux décisions.** Vous avez le droit de participer à toute décision pouvant affecter votre état de santé ou votre bien-être mental et physique ;

**7 - Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté.** Vous avez le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de votre choix ou d'être représenté quand vous désirez obtenir des informations ou entreprendre une démarche ;

**8 - Droit à l'hébergement.** Vous avez le droit d'être hébergé dans l'établissement jusqu'à ce que votre état de santé vous permette un retour ou une réintégration à domicile ou qu'une place dans un autre établissement vous soit assurée ;

**9 - Droit de recevoir des services en langue anglaise.** Vous avez le droit de recevoir des services en langue anglaise. Ainsi, la loi prévoit que les établissements doivent élaborer un programme d'accès aux services en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise ;

**10 - Droit d'accès à votre dossier d'usager.** Vous avez le droit d'avoir accès à votre dossier sous réserve de certaines limitations ;

**11 - Droit à la confidentialité de votre dossier d'usager.** Vous avez le droit d'exiger que ne soient pas divulguées, sans votre consentement, les informations consignées à votre dossier ;

**12 - Droit de porter plainte et d'exercer un recours.** Vous avez le droit de porter plainte lorsque vous êtes insatisfait des services reçus ou que vous auriez dû recevoir, ou des services que vous recevez ou requérez de l'établissement

**PARTICIPEZ ACTIVEMENT À LA VIE DES USAGERS DE VOTRE CLINIQUE.**

**POUR VOUS IMPLIQUER, COMMUNIQUEZ AVEC NOUS À L'ADRESSE SUIVANTE :**

**[INFO@CUCCPSC.CA](mailto:INFO@CUCCPSC.CA)**

Le comité des usagers est composé d'usagers et d'usagères de la Clinique et tient environ une rencontre par mois.

**Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles -  
Comité des usagers**

500 avenue Ash  
Montréal, Québec, H3K 2R4  
Téléphone: 514-937-9251