



Mise à jour le 18 octobre 2021

# Droits des usagers

Document préparé par la Direction de l'enseignement,  
de la recherche et de l'innovation (DERI) – volet enseignement

Tous droits réservés

© CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, 2021

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 



# Les droits des usagers

À la suite de cette formation, vous serez en mesure de nommer les références appropriées lorsque l'utilisateur est ou dit se sentir brimé dans ses droits.





# Les droits des usagers

Considérant le fait que nous sommes tous des usagers du système de soins de santé du Québec, il est important de se souvenir que

***nous avons tous, sans exception, le droit de recevoir des soins et des services adéquats et de qualité ainsi que d'être informés de nos droits.***

Si vous êtes témoin d'une situation et que vous vous dites :

***« Une chance que ce n'est pas moi ou l'un de mes proches qui est traité de cette façon... »***

C'est peut-être que les droits de l'utilisateur ne sont pas respectés.



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 



# Les droits des usagers

Si vous avez un doute, n'hésitez pas à conseiller à l'utilisateur d'appeler au 514-252-3400, poste 3510.

Les droits en matière de santé et de services sociaux se réfèrent à plusieurs textes de loi.

Pour le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, le respect de ces droits est une priorité et un engagement auprès de ses usagers.



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 



# Les droits des usagers

**Si un usager est ou dit se sentir brimé dans ses droits, que devriez-vous lui conseiller en premier?** (Choisissez la meilleure réponse)

1

- A) De communiquer avec le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- B) D'aller manger au restaurant pour oublier la situation
- C) D'en parler avec l'intervenant concerné ou avec son supérieur
- D) De rêver à un monde meilleur

# Les droits des usagers

Si un usager est ou dit se sentir brimé dans ses droits, que devriez-vous lui conseiller en premier? (Réponse)

1

- ✓ C) D'en parler avec l'intervenant concerné ou avec son supérieur





# Les droits des usagers

**Si un usager est ou dit se sentir brimé dans ses droits, que devriez-vous lui conseiller comme deuxième étape? (Choisissez le meilleur choix)**



- A) De mordre dans un citron
- B) De communiquer avec votre voisin qui parle souvent de ses problèmes
- C) De communiquer avec le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- D) De se donner un temps de réflexion



# Les droits des usagers

Si un usager est ou dit se sentir brimé dans ses droits, que devriez-vous lui conseiller comme deuxième étape? (Réponse)

2



- C) De communiquer avec le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal







# Les droits des usagers

**Si l'insatisfaction persiste et que l'utilisateur a besoin d'aide dans sa démarche, que devriez-vous lui conseiller? (Choisissez le meilleur choix)**



**Si besoin  
d'assistance**

- A) De communiquer par texto avec ses amis pour demander de l'aide
- B) De communiquer avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Montréal ou de contacter le comité des usagers ou des résidents de l'installation concernée
- C) De déposer une plainte officielle à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- D) D'aller faire du sport pour se changer les idées

# Les droits des usagers

Si l'insatisfaction persiste et que l'utilisateur a besoin d'aide dans sa démarche, que devriez-vous lui conseiller? (Réponse)

- ✓ B) De communiquer avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Montréal ou de contacter le comité des usagers ou des résidents de l'installation concernée



**Si besoin  
d'assistance**



# Les droits des usagers

**Donc, si un usager est ou dit se sentir brimé dans ses droits, il faut lui conseiller :**

- Tout d'abord : ✓ 1) D'en parler avec l'intervenant concerné ou avec son supérieur
- Ensuite : ✓ 2) De communiquer avec le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- Au besoin : ✓ Si l'utilisateur a besoin d'assistance et qu'il aimerait être accompagné, conseillez-lui de contacter le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Montréal (<https://caapidm.ca/>) ou le comité des usagers ou des résidents de l'installation concernée (<https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/propos/comite-des-usagers-et-des-residents>)



# Les droits des usagers

Pour contacter le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal :

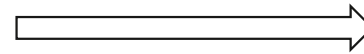
Courriel : [commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)

Site Web : <https://bit.ly/2Z2R83e>

Pour plus d'information, consulter ce feuillet : <https://bit.ly/2OWs5LI>

Disponible dans tous les points de services.

Vous le trouverez dans les présentoirs aux entrées.



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec





**CIUSSS**  
de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

[www.ciuss-s-estmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciuss-s-estmtl.gouv.qc.ca)

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal*

Québec 