



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>)

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

Québec 



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 :

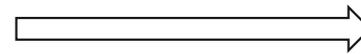
Courriel : commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

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

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

Québec 