

Améliorer la qualité des services : Notre préoccupation constante!

Formuler une plainte est un geste constructif lorsqu'il s'agit d'assurer le respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux.

Tout usager a droit :

- d'être informé sur les services existants et la façon de les obtenir;
- de recevoir des services adéquats avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- de choisir le professionnel ou l'établissement dont il recevra les services;
- de recevoir des soins en cas d'urgence;
- d'être informé de son état de santé ainsi que des solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins;
- d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services;
- d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité dans toute intervention;
- d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée, soi-même ou par son représentant;
- d'accès à son dossier, lequel est confidentiel;
- de participer aux décisions qui le concernent;
- d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations sur les services;
- de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé sur la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes des démarches;
- d'être représenté pour tous ses droits reconnus advenant une incapacité, temporaire ou permanente, à donner son consentement;
- aux services de langue anglaise, pour les usagers anglophones, selon le programme d'accès gouvernemental.

Qui peut déposer une plainte?

- L'usager;
- Le parent d'un usager mineur;
- Le représentant d'un usager majeur inapte;
- Les héritiers ou représentants légaux d'un usager décédé.

Comment déposer une plainte?

Une plainte peut être déposée verbalement ou par écrit (courrier, courriel, télécopie) au bureau du commissariat. Vous pouvez utiliser le formulaire joint.

Tout usager, visiteur ou proche a la responsabilité de :

- demeurer respectueux envers les intervenants et les autres usagers;
- collaborer aux soins et services qui les concernent selon leur capacité;
- fournir toute l'information requise pour bien se faire soigner;
- respecter les règles et politiques de l'établissement.

Vous considérez que vos droits ont été lésés?

Vous pouvez d'abord discuter de la situation avec la personne concernée ou le gestionnaire responsable du service; la majorité des insatisfactions se règle à ce niveau. **Si vous demeurez insatisfait** ou que vous désirez formuler une plainte, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Pour nous joindre :

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord

www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

405, avenue Brochu

Sept-Îles (Québec) G4R 2W9

☎ : 418 962-2572 poste 414122

☎ : 1-833-677-6243

✉ : plaintes.09cisss@ssss.gouv.qc.ca

Comité des usagers de l'établissement

Le comité des usagers est une ressource importante qui connaît vos droits et qui a pour mission de vous aider et de vous assister dans vos démarches.

☎ : 418-589-2038 / 1 866-545-2038, poste 342763

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

www.caap-cn.org

Le CAAP est un organisme communautaire mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour assister et accompagner l'usager dans sa démarche de plainte. Il aide l'usager à formuler et rédiger sa plainte. Leurs services sont gratuits et confidentiels.

À Baie-Comeau : 1800, Boul. Lafèche

☎ : 418 295-2779

À Sept-Îles : 690, Boul. Laure

☎ : 418 968-2779

☎ 1-877-767-2227 (sans frais)