

parce que vous

êtes au centre

de nos actions



En tant qu'utilisateur du système de santé, vous avez des **DROITS :**

- Droit de consentir ou non à des soins
- Droit à l'information
- Droit de recevoir des services adéquats et personnalisés
- Droit au respect de votre personne et de vos besoins
- Droit de participer aux décisions vous concernant
- Droit d'être accompagné, assisté et représenté auprès de l'établissement
- Droit d'accès à votre dossier et à sa confidentialité
- Droit de porter plainte
- Droit de choisir son professionnel ou son établissement
- Droit d'exercer un recours

Saviez vous que notre RÔLE est de...

- Vous **renseigner** sur vos droits et vos obligations.
- **Promouvoir** l'amélioration de la qualité de votre condition de vie et évaluer votre degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- **Défendre** vos droits et vos intérêts collectifs en faisant les représentations nécessaires auprès de la direction de l'établissement.
- Vous **accompagner** et vous assister, sur demande, dans toute vos démarches y compris lorsque vous désirez porter plainte.
- S'assurer du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents mis sur pied dans les centres d'hébergement du territoire du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville.

Notre MANDAT

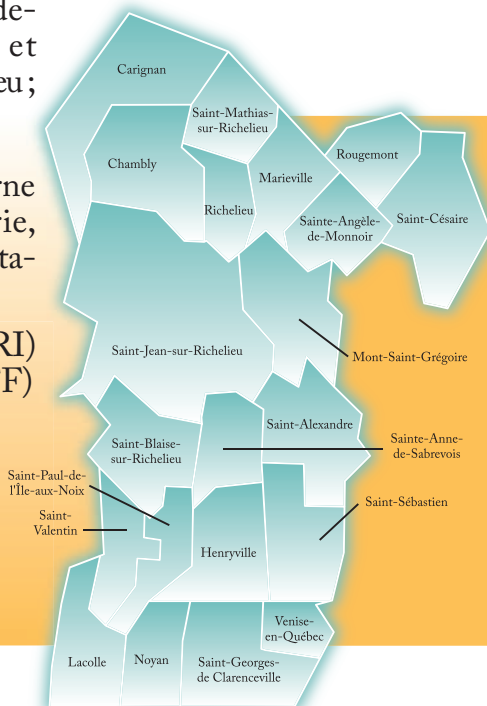
Le Comité des usagers et les comités de résidents sont autonomes et travaillent conjointement à vos intérêts. Nous sommes les gardiens de vos droits et veillons à ce que vous soyez traités dans le respect de votre dignité et en reconnaissance de vos droits et libertés.

Le respect de vos droits, la qualité des services que vous recevez et votre satisfaction constituent les assises qui guident nos actions. De plus, nous travaillons en étroite collaboration avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'avec les intervenants du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville.

CONFIDENTIALITÉ ASSURÉE

Vous êtes concernés parce que... Vous recevez ou avez reçu des services de santé et des services sociaux de :

- L'Hôpital du Haut-Richelieu ;
- Des CLSC de la Vallée-des-Forts, du Richelieu, de Henryville et de Saint-Césaire ;
- Des centres d'hébergement Sainte-Croix à Marieville, Saint-Joseph à Chambly, Val-Joli à Saint-Césaire, Gertrude-Lafrance, Georges-Phaneuf et Champagnat à Saint-Jean-sur Richelieu ;
- Des cliniques jeunesse ;
- Des services de consultation externe (services externes de psychiatrie, clinique d'évaluation TED, réadaptation pédiatrique) ;
- Des ressources intermédiaires (RI) et ressources de type familial (RTF)



*Territoire
du Centre de santé
et de services sociaux
Haut-Richelieu-
Rowille*

*Vous êtes au centre de nos actions !
Communiquez avec nous*



**Comité des usagers du Centre de santé et
de services sociaux Haut-Richelieu–Rouville**
978, boul. du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu, Québec J3A 1E5
450 358-2578, poste 8958
1 866 967-4825, poste 8958
comiteusagers.cssshrr@rrsss16.gouv.qc.ca

Numéros utiles en cas de besoin :

**Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du
Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu–Rouville**
450 358-2578, poste 8837

**Commissaire régional aux plaintes
et à la qualité des suivis de la Montérégie**
450 928-6777, poste 4327

**Centre d'assistance et d'accompagnement
aux plaintes de la Montérégie (CAAP)**
1 800 263-0670

Protecteur du citoyen
1 800 463-5070

Curateur public
1 800 363-9020