

MA SANTÉ, J'Y VOIS

Par souci de la qualité des soins, des services dispensés et dans le respect des droits des usagers, le CISSS de la Montérégie-Est se conforme aux obligations légales quant à la divulgation d'un accident.



Centre administratif Gauthier
1019, rue Gauthier
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2S 8T2



450 778-5959,
poste 13996



santeme.quebec

DIRECTION DE LA QUALITÉ, DE L'ÉVALUATION,
DE LA PERFORMANCE ET DE L'ÉTHIQUE

LA SÉCURITÉ, C'EST MON AFFAIRE!

LA DIVULGATION VOUS TENIR BIEN INFORMÉ

L'utilisateur a le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçus.

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Est

Québec 

MARS 2017

Québec 

Le personnel du CISSS de la Montérégie-Est se préoccupe de votre sécurité et de votre bien-être. Différentes mesures sont prises pour vous protéger. Malheureusement, même dans les circonstances idéales, personne n'est à l'abri d'un imprévu.

Par exemple, vous-même ou un proche pouvez vous blesser en tombant ou être victime de complications à la suite d'un événement indésirable lors d'une prestation de soins et de services. Dans le milieu de la santé, ce type d'événement s'appelle un accident.

Vous avez le droit d'être traité avec dignité, respect et compassion.

En conformité avec l'engagement pris dans la planification stratégique du CISSS de la Montérégie-Est, la divulgation est effectuée selon les valeurs de respect et de bienveillance avec rigueur, cohérence et responsabilisation.

Nous déplorons l'arrivée de tout accident, mais quand cela se produit, vous avez le droit de savoir :

- ce qui s'est passé;
- les soins que nous proposons pour vous aider;
- ce que nous allons faire pour éviter la répétition d'un accident semblable;

Ce processus s'appelle LA DIVULGATION.

Notre politique de DIVULGATION¹.

Au CISSS de la Montérégie-Est :

- Nous vous divulguons l'information, à vous ou à votre représentant, lorsqu'un accident se produit. C'est un membre de notre personnel ou un médecin qui en parlera avec vous.
- S'il y a lieu, nous vous donnons tous les soins dont vous avez besoin pour vous rétablir. Nous prenons le temps de vous expliquer quels changements devraient être apportés à votre traitement; nous nous assurons d'avoir votre consentement pour le faire.
- S'il y a lieu, nous vous informons des améliorations mises en place afin d'éviter la répétition du même type d'accident.
- Nous répondons à vos questions. Si vous demeurez insatisfait du traitement accordé à la situation, il vous est toujours possible de communiquer avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.
- Nous nous efforçons sans cesse d'offrir à tous nos usagers des soins et des services de qualité et sécuritaires.

¹ Conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2, à l'article 8).