

Les fonctions du comité des usagers :

- Vous renseigner sur vos droits et vos obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des services.
- Évaluer votre degré de satisfaction à l'égard des services reçus.
- Défendre vos droits collectifs comme usager et à votre demande, défendre vos droits et intérêts auprès de l'autorité compétente.
- Vous accompagner et vous assister, à votre demande, dans toute démarche entreprise, y compris le dépôt d'une plainte.
- Assurer le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.



Vous pouvez communiquer avec nous en tout temps pour toute demande d'information, commentaire ou plainte à formuler.

Soyez assurés que votre demande sera traitée dans le respect et la confidentialité. Vous n'avez qu'à laisser un message et nous vous rappellerons le plus rapidement possible.

Vous pouvez contacter notre personne-ressource :

Tél : 418 856-7000, poste 3184

Courriel :

comité.des.usagers.kamou.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

Comité des usagers du Kamouraska



***VOTRE ALLIÉ POUR LA
QUALITÉ DES
SERVICES
AU KAMOURASKA***

VOS DROITS

- Être traité avec respect et dignité.
- Recevoir l'information dont vous avez besoin.
- Recevoir les services requis par votre condition.
- Choisir le professionnel et l'établissement.
- Participer aux décisions concernant votre état de santé.
- Consentir ou non aux soins et services de façon libre et éclairée.
- Exercer un recours en cas de faute professionnelle.
- Porter plainte sans crainte de représailles.
- Être accompagné et assisté.
- Accéder à votre dossier.
- Exiger la confidentialité.
- Être représenté.
- Recevoir des services en langue anglaise au besoin.

Vos responsabilités

- Chercher à maintenir et à améliorer votre état de santé et de bien-être.
- Participer dans la mesure du possible aux soins et services vous concernant.
- Utiliser les services de façon judicieuse.
- Respecter les autres usagers et les employés.

Qu'est-ce que le

comité des usagers?

Le comité des usagers représente les yeux, les oreilles et la parole des usagers.

Le comité des usagers est autonome et il découle de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Il travaille bénévolement à l'amélioration de la qualité des services offerts par le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent.

Le mandat du Comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers.

Veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.

Être un porte-parole des usagers auprès du CISSS Bas-Saint-Laurent.

* Le comité des usagers du Kamouraska chapeaute deux comités de résidents soient :

Comité de résidents du Centre d'hébergement d'Anjou de Saint-Pacôme.

Comité de résidents du Centre d'hébergement Villa Maria de Saint-Alexandre-de-Kamouraska.

Qui est un usager?

Un usager du réseau de la santé et des services sociaux, ce n'est pas qu'une personne malade. En effet, on naît usager et on meurt usager. Ce sont donc tous ceux et toutes celles qui, à un moment de leur vie, utilisent les services du réseau. C'est la femme enceinte, le bébé qui vient au monde, le jeune en centre jeunesse, la personne qui veut arrêter de fumer, la personne handicapée, le jeune avec un TDAH, le travailleur en arrêt de travail, la personne aux prises avec le cancer, la personne aux prises avec une dépendance, la personne aînée qui vit chez elle et qui reçoit les services d'aide de son CLSC ou de ses proches.

En un mot, ce sont les 8 000 000 de Québécois et de Québécoises.

