

# Améliorez les soins et les services en santé et les services sociaux

Vous avez une suggestion, une inquiétude ou une insatisfaction concernant les soins et les services reçus? Vous pouvez les exprimer ou porter plainte en toute confidentialité.

## Vos droits comme usager ou usagère\*

\*selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux

- Être informé des services et de la façon d'y accéder.
- Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, de manière continue, personnalisée et sécuritaire.
- Choisir votre professionnel ou votre établissement, en fonction des ressources disponibles.
- Recevoir les soins nécessaires en cas d'urgence ou lorsque votre vie est en danger.
- Accepter ou refuser des soins après avoir reçu toute l'information sur votre état de santé, les options et les risques possibles.
- Participer aux décisions concernant votre santé, votre bien-être et votre plan d'intervention.
- Être accompagné par une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir de l'information ou entreprendre une démarche.

- Être hébergé jusqu'à ce qu'une solution adaptée à votre état soit disponible.
- Recevoir des services dans la langue de votre choix, selon les ressources disponibles.
- Accéder à votre dossier médical, selon certaines conditions, et être accompagné pour en comprendre le contenu.
- Bénéficier de la confidentialité de votre dossier, lequel est accessible uniquement aux personnes autorisées ou ayant obtenu votre consentement.
- Exprimer une insatisfaction sans crainte de représailles, être informé de la procédure d'examen des plaintes et être accompagné dans vos démarches.

Discutez-en d'abord avec le personnel responsable des soins et des services; signalez la situation au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

## Exprimer une insatisfaction

### Qui peut faire un signalement?

Toute personne ayant reçu des services de santé ou des services sociaux dans un établissement public, auprès d'un professionnel, d'un organisme privé ou dans le cadre d'activités de recherche.

### Comment faire?

Par téléphone, par courriel ou en personne auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre établissement.



Coordonnées des commissaires  
Quebec.ca/Sante-plaintes

Pour les services de transport ambulancier :  
Montréal et Laval : commissaire  
d'Urgences-santé  
Ailleurs au Québec : commissaire de votre  
établissement

### Besoin d'aide dans vos démarches?

- CAAP  
(Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)  
Gratuit et confidentiel : 1 877 767-2227
- Comité des usagers de votre établissement

### Insatisfait de la réponse reçue?

Contactez le Protecteur du citoyen :  
1 800 463-5070  
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca  
www.protecteurducitoyen.qc.ca

### Est-ce confidentiel?

Les commissaires, encadrés par la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services, sont là pour vous et agissent en toute confidentialité.