

## **Vous avez également des obligations...**

**Nous comptons sur votre collaboration et celle de vos proches pour:**

- Quitter le centre hospitalier lorsque vous obtenez votre congé médical;
- Nous informer de vos allergies, de votre médication et de toute information pertinente concernant votre santé;
- Poser les questions nécessaires avant de consentir ou d'opposer un refus aux interventions proposées;
- Participer aux soins et services vous concernant;
- Respecter vos rendez-vous et aviser rapidement si vous ne pouvez vous présenter;
- Ne pas garder avec vous des objets de valeur ou une somme d'argent importante lors de votre hospitalisation;
- Demander que vos objets de valeur ou pièces d'identité soient déposés en lieu sûr par les agents de sécurité si vous décidez de les garder avec vous;
- Signaler immédiatement à la personne responsable du service tout équipement défectueux, vol ou processus non sécuritaire;
- Transmettre à vos soignants les coordonnées d'une personne qui vous représenterait advenant votre incapacité temporaire ou permanente de consentir à vos soins;
- Respecter les consignes de prévention des infections, de lavage des mains et de ne pas venir à l'hôpital s'ils présentent un risque de contagion pour les autres;
- Interagir avec courtoisie, civilité et respect et ne faire preuve d'aucune violence verbale ou physique envers quiconque;
- Respecter les consignes, politiques, procédures, lois et règlements en vigueur;
- Prendre connaissance du Guide à l'intention du patient hospitalisé et de ses proches.

### **Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité**

Pour de l'aide, pour déposer une plainte ou pour faire valoir un droit, voici nos coordonnées:

#### **CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL**

1001, rue Saint-Denis, porte 1905  
Montréal (Québec) H2X 3H9

**514 890-8484**

Télécopieur : 514 412-7255

[commissaire.local.chum@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.local.chum@ssss.gouv.qc.ca)

## **Près de VOUS....**

**Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du Centre hospitalier de l'université de Montréal**



# Vous êtes insatisfait des services?

## Étape 1

Pendant vos rendez-vous ou au cours de votre séjour, si vous êtes insatisfait ou si vous avez l'impression que vos droits n'ont pas été respectés, dites-le aux intervenants. Ceux-ci doivent vous mettre en contact avec le responsable du service qui vous écoutera et vous aidera.

## Étape 2

### EN CAS D'INSATISFACTION

Si la réponse apportée par le gestionnaire ne vous convient pas, vous pouvez vous adresser au bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.



Centre hospitalier  
de l'Université de Montréal



La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et ses adjointes sont responsables envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Elles peuvent recommander des mesures en vue d'améliorer la satisfaction des usagers. Les médecins examinateurs traitent les plaintes formulées par toute personne concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident.

**Vous pouvez être assisté dans vos démarches en vue de porter plainte par:**

- Le comité des usagers du CHUM
- La commissaire aux plaintes

## Vous avez des droits...

### Nous les respectons:

- Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire;
- Choisir l'établissement/le professionnel dont vous recevez les services;
- Recevoir des soins en cas d'urgence;
- Être informé sur votre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins vous concernant;
- Être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services;
- Être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité, dans toute intervention;
- Accepter ou refuser les soins de façon libre et éclairée, vous-même ou par l'entremise de votre représentant;
- Accéder à votre dossier, lequel dossier est confidentiel;
- Participer aux décisions qui vous concernent, être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des renseignements sur les services;
- Porter plainte, sans risque de représailles, être informé de la procédure d'examen des plaintes et être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches, si nécessaire;
- Être représenté pour tous vos droits reconnus advenant votre inaptitude, temporaire ou permanente, à donner votre consentement;
- Être informé sur les services existants et la façon de les obtenir;
- Recevoir des services en langue anglaise, pour les usagers anglophones, selon le programme d'accès gouvernemental. Ces droits s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.