

Comité des usagers du CUSM



**Ensemble,
nous ferons
une
différence !**

BUREAU

Site Glen
D04.7514

1001, boulevard Décarie
Montréal (Québec) H4A 3J1

TÉLÉPHONE

514-934-1934, poste 31968

COURRIEL

patients.comm@muhc.mcgill.ca

SITE WEB

cusm.ca/comitedesusagers

FACEBOOK

<https://www.facebook.com/muhcpatients.usagerscusm/>



Que fait le Comité des usagers ?

Nous sommes un groupe de représentants élus qui se consacrent à aider les patients qui utilisent les hôpitaux, les cliniques et les services du CUSM. Voici quelques exemples de ce que nous faisons :

- Nous informons les usagers de leurs droits et contribuons à la défense de ces droits
- Nous avons des représentants siégeant aux comités importants de l'hôpital, comme le Conseil de l'établissement et le Comité de vigilance
- Nous travaillons avec l'administration de l'hôpital et le/la Commissaire aux plaintes pour améliorer :
 - la qualité des soins médicaux et infirmiers
 - les conditions de vie pour les résidents de Camille-Lefebvre (CHSLD)
- Nous nous réunissons régulièrement pour discuter des préoccupations des usagers, des besoins particuliers de certains groupes au sein de la communauté du CUSM, de la sécurité des patients et d'autres questions importantes

Comment le Comité des usagers peut-il vous aider ?

Le comité peut :

- Vous renseigner sur les services et les ressources au CUSM
- Écouter vos commentaires et suggestions et les utiliser pour améliorer les soins et les services
- Vous aider à formuler une plainte

Quels sont vos droits et vos responsabilités comme usager ?

Vos droits :

- Participer aux prises de décisions qui affectent votre santé ou votre bien-être
- Être assisté, accompagné ou représenté par une personne de votre choix
- Recevoir des soins dans un environnement accueillant et sécuritaire
- Être traité avec courtoisie et respect
- Bénéficier de services appropriés, continus et personnalisés
- Être informé des risques et des conséquences des divers traitements
- Accepter ou refuser un traitement
- Avoir accès à votre dossier médical
- Être assuré que votre vie privée est respectée et vos données personnelles concernant votre santé restent confidentielles
- Avoir accès au professionnel de la santé et à l'établissement de votre choix
- Recevoir les services en français ou en anglais
- Obtenir les soins de fin de vie et à l'aide médicale à mourir
- Formuler une plainte

Vos responsabilités :

- Arriver à l'heure pour vos rendez-vous
- Préparer d'avance les questions que vous voulez poser à votre médecin
- Fournir les renseignements sur votre histoire médicale (par ex, allergies, médicaments, état de santé, changements récents)
- Jouer un rôle actif dans vos soins et votre traitement
- Être courtois et respectueux envers le personnel
- Suivre les règles de l'hôpital (par ex, lavage des mains, mesures de sécurité, etc.)
- Avertir les cliniques et les médecins aussitôt que possible si vous devez annuler un rendez-vous
- Être conscient des risques encourus si vous quittez l'hôpital avant que votre équipe soignante vous donne congé



**Joignez-vous
à nous !**

The MUHC Patients' (Users') Committee



Together,
we can
make a
difference!

OFFICE

Glen Site
D04.7514

1001 Décarie Boulevard
Montreal, Quebec H4A 3J1

PHONE

514-934-1934, local 31968

EMAIL

patients.comm@muhc.mcgill.ca

WEBSITE

muhc.ca/patientscommittee

FACEBOOK

<https://www.facebook.com/muhcpatients.usagerscum/>



What does the Patients' Committee do?

We are a group of elected representatives dedicated to helping patients who use the MUHC hospitals, clinics and services. Here are some of the things we do:

- Inform patients of their rights and help defend these rights
- Represent patients on important committees at the hospital such as the Board of the institution and the Vigilance Committee
- Work with the hospital administration and Ombudsperson to improve:
 - the quality of the medical and nursing services
 - the living conditions for residents of Camille-Lefebvre (CHSLD)
- Meet regularly to discuss concerns raised by patients, the particular needs of groups within the MUHC community, patient safety, and other important issues

How can the Patients' Committee help you?

The committee can:

- Give you general information about hospital services and resources
- Listen to your comments and suggestions and use these to improve care and services
- Help you file a complaint

What are your rights and responsibilities as a patient?

Your rights as a patient are to:

- Take part in decisions that affect your health or welfare
- Be assisted, accompanied or represented by a person of your choice
- Receive care in a welcoming and safe environment
- Be treated politely and with respect
- Receive appropriate, ongoing, and personalized services
- Be told about the risks and consequences of treatment options
- Accept or refuse treatment
- Access your medical file
- Have your privacy respected and your personal health information kept confidential
- Choose a healthcare professional and institution
- Receive services in English or French
- Obtain end-of-life care and Medical Assistance in Dying (MAID)
- File a complaint

Your responsibilities as a patient are to:

- Arrive on time for your appointments
- Prepare your questions for your doctor in advance
- Provide information about your medical history (e.g., allergies, medications, state of health, recent changes)
- Play an active role in your care and treatment
- Be polite and respectful with staff
- Follow hospital rules (e.g. hand-washing, safety measures, etc.)
- Cancel appointments with clinics and doctors as far in advance as possible
- Know the risks in leaving the hospital before you are discharged by your care team

