



## DROITS des usagers

Vous avez le droit :

- D'être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir
- D'accepter ou de refuser des traitements de façon libre et éclairée
- De participer aux décisions qui vous concernent
- D'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
- D'accéder à votre dossier
- De porter plainte, d'exercer des recours et d'être assisté dans vos démarches
- De recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire\*
- De choisir le professionnel et l'établissement dont vous recevez des services\*
- D'être informé sur votre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins vous concernant
- D'être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations sur les services
- D'être représenté pour tous vos droits reconnus advenant votre inaptitude, temporaire ou permanente, à donner votre consentement

\* En tenant compte de l'organisation de l'établissement et de la disponibilité des ressources.



ÉCOUTER  
dans le respect

COMPRENDRE  
votre insatisfaction

TROUVER  
une solution

plein la TÊTE



HUBERT CÔTÉ   
 Commissaire local aux plaintes  
 et à la qualité des services  
 339, boul. Base-de-Roc  
 Joliette (Québec) J6E 5P3  
 Téléphone : 450 753-9600, poste 230  
 hubert.cote.reg14@ssss.gouv.qc.ca  
 www.crlamyriade.qc.ca

Quelques COORDONNÉES  
pouvant vous être utiles :

COMITÉ DES USAGERS  
 Centre de réadaptation La Myriade  
 Sans frais : 1 866 252-9600  
 comite.usager.myriade@ssss.gouv.qc.ca

CAAP LANAUDIÈRE  
 Le Centre d'assistance et d'accompagnement  
 aux plaintes de la santé et des services sociaux  
 de Lanaudière  
 Téléphone : 450 759-7700  
 Sans frais : 1 800 882-5622

Au CR La Myriade, on voit la vie en vert! • Ce dépliant est imprimé sur du papier recyclé.



du  
POTENTIEL  
plein  
la TÊTE

DÉMARCHE D'EXAMEN DES PLAINTES



## Amélioration de la QUALITÉ

Nous croyons à l'amélioration constante de la qualité de nos services et nous vous invitons à utiliser la démarche d'examen des plaintes lorsque vous vivez une insatisfaction. Vos plaintes nous permettent d'améliorer la situation de plusieurs, voire l'ensemble de nos clients.

Nous nous engageons à vous écouter avec respect pour comprendre votre insatisfaction.

## Vous êtes INSATISFAIT

Nous vous invitons à nous faire part de vos insatisfactions. Nous travaillerons ensemble à la recherche de solutions afin d'améliorer la situation.

Vous pouvez en parler aux employés avec qui vous êtes en contact ou au chef de programme ou de service responsable des services pour lesquels vous avez des insatisfactions.

## Vous voulez porter PLAINTÉ

Une plainte est une insatisfaction exprimée par un client ou son représentant concernant les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert d'un établissement ou d'une ressource à laquelle l'établissement recourt.

Vous pouvez porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du Centre de réadaptation La Myriade.

## COMMISSAIRE LOCAL aux plaintes et à la QUALITÉ DES SERVICES

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est la personne qui s'occupe exclusivement du traitement des plaintes dans l'établissement. Il relève directement du conseil d'administration, ce qui permet son impartialité.



du POTENTIEL

## AIDE, assistance et ACCOMPAGNEMENT

Vous pouvez être assisté et accompagné en tout temps lors de votre démarche par :

- La personne de votre choix (un parent, un ami, quelqu'un en qui vous avez confiance)
- Le comité des usagers du Centre de réadaptation La Myriade\*
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la santé et des services sociaux des usagers de Lanaudière (CAAP-Lanaudière)\*
- Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services\*

\*Les coordonnées de ces personnes se trouvent à l'arrière du présent dépliant.

\*Le règlement complet sur le traitement des plaintes est disponible dans tous les points de service du CR la Myriade.

## RESPONSABILITÉS des clients

Vous avez la responsabilité :

- De collaborer avec les intervenants
- D'utiliser les services d'une façon raisonnable et judicieuse
- De faire connaître votre satisfaction ou votre insatisfaction à l'égard des services
- De respecter l'employé en tant que personne

## DÉSACCORDS avec les conclusions du commissaire

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions ou les recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du Centre de réadaptation La Myriade ou si ce dernier ne vous a pas transmis ses conclusions dans un délai de 45 jours, ou encore, si l'établissement n'a pas donné suite de façon satisfaisante à ses recommandations, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

Ce dernier procédera à un nouvel examen de votre plainte. Il vous communiquera, dans les meilleurs délais, ses conclusions et leurs motifs ainsi que les recommandations adressées à l'établissement.

Protecteur du citoyen  
1080, côte du Beaver Hall  
10<sup>e</sup> étage, bureau 1000  
Montréal (Québec) H2Z 1S8  
Téléphone : 514 873-2032  
1 800 463-5070  
[www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

