

# CENTRE MÉTROPOLITAIN DE CHIRURGIE

## LES DROITS ET RESPONSABILITÉS DE LA CLIENTÈLE

Le personnel du Centre Métropolitain de Chirurgie [ci-après « CMC »] prône les valeurs de respect de la personne, d'ouverture d'esprit, d'équité et de collaboration afin de pouvoir fournir des soins et des services de qualité. Pour ce faire, en tant que client du CMC, nous vous invitons à jouer un rôle actif dans votre épisode de soins en prenant connaissance de vos droits et vos responsabilités.

Au CMC, nous mettons en place tous les moyens possibles afin de créer un environnement sécuritaire et propice aux soins médicaux. Toute forme de violence, qu'elle soit physique, verbale ou psychologique ne sera pas tolérée et doit être dénoncée. Les échanges entre les clients et les intervenants doivent être axés sur le respect mutuel, tout en étant conformes aux règlements en vigueur.

### En tant que client, vous avez le droit :

- De recevoir des soins de grande qualité grâce aux ressources dont nous disposons;
- De recevoir des soins prodigués par une équipe soignante qualifiée, et ce, dans un centre qui satisfait aux normes de sécurité reconnues et exigées;
- D'être traité avec respect et dignité;
- De formuler vos préoccupations, vos incompréhensions ainsi que votre opinion à notre personnel. Ils pourront ainsi vous fournir une réponse ou vous référer à une personne ressource;
- À la confidentialité en ce qui a trait à l'information sur votre état de santé, sauf dans le cas prévu par la loi;
- À l'intimité;
- De recevoir des réponses appropriées et compréhensibles par rapport à vos questionnements au sujet de votre état de santé ainsi que des soins qui vous sont prodigués;
- D'accepter ou de refuser une procédure ou un traitement, en tout temps, sauf dans les cas prévus par la loi;
- De quitter l'hôpital en tout temps, même si cela va à l'encontre des conseils de votre équipe soignante, sauf dans les cas prévus par la loi. Vous devrez cependant signer un formulaire de refus de traitement qui libérera le CMC de toutes conséquences possibles;
- D'accepter ou de refuser de participer à un programme d'enseignement ou de recherche;
- De poser des questions et d'obtenir des réponses en lien avec les conséquences liées aux décisions prises ou à prendre;
- De recevoir des soins en cas d'urgence;
- De porter plainte et d'exercer des recours en cas d'insatisfaction.

### En tant que client, vous avez également la responsabilité :

- De collaborer avec l'équipe soignante et de suivre les règles de sécurité qui vous sont fournies;
- De traiter les intervenants, les autres clients ainsi que leurs accompagnateurs avec respect;
- De comprendre que certains facteurs tel qu'un achalandage plus élevé qu'à l'habitude pourrait réduire le niveau d'intimité offert par le personnel soignant;
- De respecter l'intimité des autres clients;
- De fournir à l'équipe soignante les informations exactes et complètes sur votre état de santé;
- D'informer la personne désignée de tout changement dans votre état de santé à la suite de votre départ;
- De suivre les instructions de votre équipe soignante et de collaborer activement aux soins et aux traitements après y avoir consenti;
- D'informer l'équipe soignante des décisions que vous prenez ou d'un changement de décision;
- De payer à qui de droit les frais reliés à votre épisode de soins.

Votre collaboration est importante et nous vous en remercions.