

CENTRE CHIRURGICAL DE LA MAURICIE

LES DROITS ET RESPONSABILITÉS DE LA CLIENTÈLE

Le Centre Chirurgical de la Mauricie (ci-après CCM) prône les valeurs de respect des services sécuritaires et de qualité. À cet effet, nous vous invitons à jouer un rôle actif dans votre expérience chirurgicale en prenant connaissance de vos droits et responsabilités. Au CCM, nous mettons en place tous les moyens possibles afin de créer un environnement sécuritaire et propice aux soins médicaux de qualité. Toute forme de violence, qu'elle soit physique, verbale ou psychologique ne sera pas tolérée et devra être dénoncée. Les échanges entre les patientes et les intervenantes doivent être axés sur le respect mutuel, tout en étant conformes aux règlements en vigueur.

En tant que patient(e), vous avez le droit :

- D'être traité(e) avec respect et dignité dans un environnement sécuritaire, inclusif et équitable;
- De recevoir des soins de grande qualité grâce aux ressources dont nous disposons;
- De recevoir des soins prodigues par une équipe soignante qualifiée, et ce, dans un centre qui satisfait aux normes de sécurité reconnues et exigées;
- De formuler vos préoccupations, vos incompréhensions ainsi que votre opinion à notre personnel. Il pourra 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;
- De recevoir des réponses appropriées et compréhensibles à vos questionnements au sujet de votre état de santé ainsi que des soins qui vous sont prodigues;
- D'accepter ou de refuser une procédure ou un traitement, en tout temps, sauf dans les cas prévus par la loi et d'être informé(e) des conséquences;
- De quitter la clinique 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 CCM des conséquences possibles de votre départ;
- D'accepter ou de refuser de participer à un programme d'enseignement ou de recherche clinique;
- De poser des questions et d'obtenir des réponses en lien avec les conséquences liées aux décisions prises ou à prendre;
- De porter plainte et d'exercer des recours en cas d'insatisfaction.

En tant que patient(e), vous avez également la responsabilité :

- De traiter les intervenants.es, les autres patients(es) ainsi que leurs accompagnateurs (trices) avec respect;
- De collaborer avec l'équipe soignante et de suivre les règles de sécurité qui vous sont fournies;
- De comprendre que certains facteurs comme un achalandage plus élevé pourrait réduire le niveau d'intimité offert par le personnel soignant;
- De maintenir un environnement sécuritaire;
- De respecter l'intimité et la quiétude des autres patients(es);
- De fournir à l'équipe soignante les informations exactes et complètes sur votre état de santé et d'aviser le personnel de tout changement durant votre séjour;

- De suivre les instructions de votre équipe soignante et de collaborer activement aux soins et aux traitements après y avoir consenti;
- D'aviser l'équipe soignante si vous ne comprenez pas les informations communiquées;
- D'accepter la responsabilité des décisions libres et éclairées que vous prenez concernant vos soins de santé;
- D'informer l'équipe soignante des décisions que vous prenez ou d'un changement de décision;
- De payer à qui de droit les frais liés à votre épisode de soins.

Votre collaboration est importante et nous vous en remercions.

Document élaboré par Dre Priscille Grenier-Vallée, chirurgienne plastique et présidente du Centre Chirurgical de la Mauricie

Le 7 janvier 2026.