J'AI DES DROITS EN SANTÉ

caap

Quand j'attends ou que je reçois des services de santé, j'ai des droits.

Mes 12 droits

1. Recevoir des informations sur ma santé et sur les services.
2. Participer aux décisions qui me touchent.
3. Dire oui ou non à recevoir des soins.
   Le professionnel doit respecter mon choix.
4. Recevoir les soins dont j'ai besoin.
5. Recevoir des soins d'urgence si ma vie est en danger.
6. Recevoir des services en anglais.
7. Être hébergé·e si mon état de santé ne me permet pas de rentrer chez moi.
8. Choisir le professionnel ou l'endroit pour recevoir mes soins.
9. Aller à mon rendez-vous médical avec une personne de mon choix.
   Je peux lui demander de parler pour moi.
10. Consulter mon dossier médical.
11. Décider qui peut lire mon dossier médical. Ce dossier est confidentiel.
12. Faire une plainte si je ne suis pas content·e des services.

Où doit-on respecter mes droits?

- À l'hôpital
- À la clinique
- Au CLSC
- Dans les organismes communautaires
- Dans les résidences pour personnes âgées
- À la DPJ
- En prison

Santé

Services sociaux

Milieux d'hébergement

Ce document a été réalisé en collaboration avec le Centre d'alphabétisation de Villeray, La Jarnigoine (https://jarnigoine.com/).

LE CAAP PEUT M'AIDER

Je pense que mes droits ne sont pas respectés?
Je ne suis pas content·e des services?

Voici ce que le CAAP peut faire pour moi :

- M'informer sur mes droits.
- Me dire comment faire une plainte.
- M'aider à identifier la raison de ma plainte.
- M'aider à écrire une lettre de plainte.
- Lire avec moi la réponse à ma plainte pour m'aider à la comprendre.
- Me soutenir pour parler aux personnes qui regardent ma plainte.

Les services du CAAP sont gratuits et confidentiels.

Une plainte, à quoi ça sert?

- Dire les choses qui me dérangent.
- Comprendre ce qui m'est arrivé.
- Avoir de meilleurs services à l'avenir.
- Empêcher d'autres personnes d'avoir les mêmes problèmes que moi.

Les plaintes aident le réseau de la santé.
Il peut voir ce qui ne va pas dans ses services et les améliorer.
Il n'est jamais trop tard pour faire une plainte.

Quand je fais une plainte, j'aide à changer les choses!

J'AI BESOIN D'AIDE?

1 877 767-2227
fcaap.ca

Informer. Aider. Accompagner.

caap