

8

S'adresser à vous de manière claire et compréhensible. / Be spoken to in a clear and understandable manner.

Ne pas hésiter à demander des explications si vous ne comprenez pas. / Speak up if you do not understand.

9

Avoir accès à vos dossiers médicaux personnels. / Be given access to your medical records.

Faire une demande au Service des archives médicales au, / Make a request to the Medical Records Department at 514-340-8222, poste / ext. 28202, www.hgj.ca/soins-et-services/archives-medicales. / www.jgh.ca/care-services/medical-records.

10

Faire un choix éclairé pour vos traitements et donner ou refuser votre consentement à les recevoir. / Make an informed choice for treatment. Give or refuse consent.

Consulter les ressources pour vous aider dans ce choix (voir n° 6). Become informed (see #6).

11

Être informé de votre participation à des activités de recherche ou d'enseignement. Accorder ou refuser votre consentement. / Be informed of your participation in research or teaching activities. Give or refuse consent.

Participer activement aux décisions concernant vos soins médicaux. / Actively participate in decisions about your health care.

Le Bureau d'examen de la recherche (BER), 514-340-8222, poste 22445, peut vous aider. / The Research Review Office (RRO) at 514-340-8222 ext. 22445 can help.

12

Faire respecter votre mandat de protection et votre testament de vie. / Have your protection mandate and/or living will respected.

Lors de votre admission, aviser l'Hôpital et votre médecin si vous avez un mandat de protection ou un testament de vie, et leur en fournir une copie. / On admission, tell the hospital and your doctor whether you have a protection mandate and/or living will, and provide a copy.

13

Choisir le professionnel ou l'établissement duquel vous recevez des services. / Choose your professional and institution.

Consulter le professionnel de la santé pour obtenir des conseils. Speak to your healthcare professional for advice.

Demander sans hésiter un deuxième avis médical. / Request a second opinion without hesitation.

Ne pas hésiter à consulter les ressources (voir n° 6). / Do not hesitate to consult these resources for help (see #6).

14

Être assisté, accompagné ou représenté par la personne de votre choix. / Be assisted, accompanied or represented by a person of your choice.

Vous pouvez désigner la personne de votre choix pour vous accompagner ou vous représenter. / Select the person of your choice.

15

Déposer une plainte et voir vos préoccupations prises en compte avec respect. / Make a complaint and have your concerns addressed respectfully.

Exprimez d'abord votre insatisfaction à votre médecin, à votre infirmière ou à un autre professionnel de la santé. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS, au / Express your complaint or concern to your doctor, nurse or healthcare professional. If you are still not satisfied, contact the Office of the Service Quality and Complaints Commissioner of the CIUSSS at 514-340-8222, poste / ext. 24222 ou à ombudsman.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca.

VOS DROITS YOUR RIGHTS

Soyez partenaire de vos soins et profitez des avantages!

Benefit from being a partner in your own health care!

UNE INITIATIVE DU COMITÉ DES USAGERS. NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER.

INITIATIVE OF THE USERS' COMMITTEE WE'RE HERE TO HELP YOU.

514-340-8222, poste / ext. 23090
comiteusagers.hgj@ssss.gouv.qc.ca
www.hgj.ca/comitedesusagers
www.jgh.ca/userscommittee



Hôpital général juif
 Comité des usagers

Centre intégré
 universitaire de santé
 et de services sociaux
 du Centre-Ouest-
 de-l'Île-de-Montréal

Québec



VOS AVANTAGES / YOUR BENEFITS

- Vous deviendrez un membre actif de votre équipe de soins. / You will become an active member of your treating team.
- Vous comprendrez mieux les directives médicales, les effets secondaires des traitements, et vos options. / You will better understand instructions, the side effects of treatments, and your options.
- Vous serez mieux à même de faire des choix éclairés. / You will be better able to make fully informed choices.
- Vous serez plus satisfait des soins que vous recevez. / You will be more satisfied with the care you receive.

LES AVANTAGES POUR VOTRE ÉQUIPE SOIGNANTE / HOW YOUR HEALTHCARE TEAM BENEFITS

- Votre équipe soignante comprendra mieux vos besoins et vos préoccupations. Your team will better understand your needs and concerns.
- Votre équipe soignante vous prodiguera des soins appropriés. / Your team will provide appropriate care.

LES AVANTAGES POUR VOTRE HÔPITAL / HOW YOUR HOSPITAL BENEFITS

- Votre Hôpital sera un environnement plus sécuritaire, moins propice aux infections, aux complications et aux erreurs médicales. / Your hospital will be a safer environment, with fewer infections, complications and medical errors.
- Votre séjour à l'Hôpital sera plus court et les coûts diminueront. / Your hospital stay will shorten and costs will decrease.

DÉCLARATION DES DROITS, RÔLES ET AVANTAGES DES PATIENTS / PATIENTS' RIGHTS, ROLES AND BENEFITS

VOS DROITS / YOUR RIGHTS

VOTRE RÔLE / YOUR ROLE

SOINS / CARE	1	Recevoir les meilleurs soins possible. / Receive the best possible care.	Être à l'heure. Être prêt à parler de votre état de santé et de vos antécédents médicaux. Apporter la liste de vos médicaments, de vos résultats d'analyses et vos questions. Bien suivre le plan de traitement discuté. / Arrive on time. Be prepared to discuss your present health and medical history. Bring a list of medications, test results and questions. Follow your agreed upon treatment plan.
	2	Être respecté, traité poliment et de façon juste. / Be respected and treated in a fair, polite manner.	Traiter les professionnels de la santé, le personnel et les autres patients poliment et équitablement. / Treat medical professionals, staff and other patients in a fair and polite manner.
RESPECT	3	Exprimer vos besoins sociaux, culturels, religieux et linguistiques. / Have your cultural, social, religious and linguistic needs heard.	Vous faire entendre et faire connaître vos besoins. Speak up and make your needs known.
	4	Protéger votre vie privée et la confidentialité de vos renseignements. / Privacy and confidentiality.	Demander que l'on vous parle en privé ou à voix basse. Ask to be spoken to in private or in a low voice.
INFORMATION	5	Recevoir des explications sur votre état de santé, les possibilités de traitement et de suivis / Have your condition, treatment options and follow-up options explained to you.	Demander à votre médecin, à votre infirmière ou à un autre professionnel des soins de santé de vous donner des explications claires. Ask your doctor, nurse or other healthcare professional to explain clearly.
	6	Être informé des ressources disponibles et obtenir de l'information que vous êtes en mesure de comprendre. / Be told about available resources and be given information you can understand.	Vous renseigner sur le soutien et les ressources d'information fiables disponibles. Les bibliothécaires de l'Hôpital peuvent vous aider : / Ask about the available support and reliable information resources. The hospital's librarians can help: 514-340-8222, poste 25927, library.jgh@mail.mcgill.ca
	7	Connaître le nom et le rôle des personnes participant à vos soins. / Learn the names and roles of the people involved in your care.	Faire des recherches sur le Réseau pour l'éducation des patients (la collection RÉP), notre ressource en ligne pour obtenir de l'information fiable en matière de soins de santé pour les patients, ou explorer le site web du Centre de ressources pour les patients et leurs familles : hgj.ca/crpf . / Search "The Patient Education Network" database (the PEN collection), our online patient healthcare resource for reliable information, or browse the Patient & Family Resource Centre website at jgh.ca/pfrc
			Demander au personnel soignant de s'identifier, de préciser ce qu'ils font et leur expérience professionnelle. / Ask who they are, what they do and their professional experience.