



**IMAGERIE**  
DES PIONNIERS

# Droits des usagers

Janvier 2023

## 1. LE CODE D'ÉTHIQUE : LE FONDEMENT DE NOTRE IDENTITÉ ORGANISATIONNELLE

Le code d'éthique chez Imagerie des Pionniers :

**Énonce les obligations et les conduites attendues** des personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'entreprise Imagerie des Pionniers dans l'accomplissement de leurs fonctions et découlant des valeurs organisationnelles. Il atteste de façon non équivoque notre engagement à respecter, au quotidien, les droits des usagers et à le placer au centre de nos actions.

**Énumère les droits et les responsabilités** de l'usager et encourage son indispensable participation tant dans l'évaluation de ses besoins que dans les soins et les services qui lui sont dispensés.

**Témoigne de façon non équivoque de la volonté** de l'entreprise Imagerie des Pionniers de promouvoir et d'appliquer, dans la gestion et la prestation des soins de santé, les lignes directrices suivantes :

- La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- Le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- L'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;
- L'usager doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
- L'usager doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

**Place l'usager au centre des actions** des personnes contribuant à la mission de l'entreprise Imagerie des Pionniers et le considère comme un partenaire essentiel.

**Est un outil vivant et évolutif**, tant individuel que collectif, se reflétant, au quotidien, dans les gestes et les décisions de chacune des personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'entreprise Imagerie des Pionniers.

## 2. NOTRE MISSION

Fournir les meilleurs services en imagerie médicale dans les meilleurs délais à la population de Lanaudière et des environs.

## 3. NOS VALEURS

Nos valeurs orientent et donnent un sens à nos actions, et en favorisent la cohérence. Elles reflètent les comportements attendus et essentiels à la réalisation de notre mission.

- Respect et bienveillance
- Équité et transparence
- Rigueur et professionnalisme
- Collaboration, ouverture et esprit d'équipe

## 4. DROIT DES USAGERS

Imagerie des Pionniers aspire à ce que les usagers bénéficient des soins adaptés à leurs besoins, accessibles, sécuritaires, de qualité, pertinents et coordonnés.

À cette fin, l'utilisateur ainsi que chacune des personnes contribuant à la mission de l'entreprise Imagerie des Pionniers doivent respecter le cadre législatif et réglementaire applicable aux établissements de santé et de services sociaux ainsi que les règlements, les politiques et les procédures en vigueur dans l'entreprise Imagerie des Pionniers.

### 4.1. DROIT À L'INFORMATION

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'entreprise Imagerie des Pionniers s'engagent à :

- Transmettre, à l'utilisateur, les informations relatives à son état de santé, au traitement possible, aux risques potentiels et aux effets attendus, de façon proactive, honnête et transparente et adapter les modalités de communication au besoin de l'utilisateur;
- Adopter un vocabulaire adapté, clair et précis respectant le rythme et la capacité de compréhension de l'utilisateur;
- Informer l'utilisateur des soins, des services et des ressources disponibles ainsi que de la façon de les obtenir;
- Se concerter et échanger avec les membres de l'équipe pour progresser ensemble dans les objectifs du plan d'intervention de l'utilisateur;

#### 4.1. DROIT À L'INFORMATION (SUITE)

- Valider la compréhension de l'usager face aux informations transmises, aux objectifs et aux interventions proposées;
- Aviser l'usager de tout incident ou accident survenu au cours de la prestation de soins et de services ainsi que des mesures prises afin d'en contrer les conséquences et d'en éviter la récurrence;
- Informer l'usager de ses droits et des différentes instances qui peuvent le représenter ainsi que de l'existence du code d'éthique.

### CARNET SANTÉ QUÉBEC

*Imagerie des Pionniers participe au Dossier Santé Québec ce qui vous permet d'avoir accès à vos rapports radiologiques pour les examens faits après le 15 mars 2018. Les résultats sont disponibles 30 jours après l'examen.*

*Gratuit, simple et sécuritaire Carnet Santé Québec est la référence pour le suivi de votre santé. Il vous permet de consulter vos informations de santé au même endroit :*

- Vos médicaments reçus en pharmacie
- Vos résultats de prélèvements sanguins
- Vos résultats d'imagerie médicale

*Pour accéder à vos informations de santé en ligne, vous devez vous inscrire à :*

**[carnetsante.gouv.qc.ca](http://carnetsante.gouv.qc.ca)**

En respect de ce droit, l'usager s'engage à :

- Partager toute information pouvant avoir un impact sur l'orientation des services et son état de santé;
- Transmettre toutes les informations nécessaires à la prestation sécuritaire et complète des services;
- Poser les questions et demander les précisions nécessaires à sa pleine compréhension.

#### 4.2. DROIT AUX SERVICES ET DROIT DE RECEVOIR LES SOINS QUE REQUIERT SON ÉTAT

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'entreprise Imagerie des Pionniers s'engagent à :

- Dispenser à l'usager des soins et des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, et ce, avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire;
- Dispenser à l'usager les soins et les services que nécessite sa situation, compte tenu des ressources dont dispose l'entreprise Imagerie des Pionniers;
- S'appuyer sur les meilleures pratiques ou les cadres de référence en vigueur;
- Dispenser les soins et les services avec vigilance et prudence afin de minimiser les risques d'incident ou d'accident;
- Recommander et, lorsque nécessaire, accompagner l'usager vers les ressources appropriées à ses besoins;
- Dispenser à l'usager les soins et les services que son état de santé nécessite lorsque sa vie ou son intégrité sont menacées (en cas d'urgence);
- Informer l'usager des options de traitement possibles et des risques qui y sont associés.

#### **4.2. DROIT AUX SERVICES ET DROIT DE RECEVOIR LES SOINS QUE REQUIERT SON ÉTAT (SUITE)**

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Utiliser les services de façon judicieuse;
- Transmettre ses besoins et collaborer, à la hauteur de ses capacités, à la détermination et à la réalisation des objectifs de son plan d'intervention;
- Se responsabiliser face à sa situation ou à son état de santé et collaborer aux soins et aux services qui lui sont dispensés;
- Se responsabiliser face à sa situation ou à son état de santé et collaborer aux soins et aux services qui lui sont dispensés;
- Signaler aux médecins ou aux membres du personnel l'existence de directives médicales anticipées, d'un mandat de protection ou de tout autre document pouvant avoir un impact sur ses soins et ses services;
- Signaler toute situation pouvant présenter un risque pour sa santé ou sa sécurité.

#### **4.3. DROIT DE CHOISIR LE PROFESSIONNEL, LE LIEU DE PRESTATION OU L'ENTREPRISE IMAGERIE DES PIONNIERS DUQUEL IL DÉSIRE RECEVOIR DES SERVICES**

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'entreprise Imagerie des Pionniers s'engagent à :

- Reconnaître et considérer le droit de l'utilisateur de choisir le professionnel ou l'entreprise Imagerie des Pionniers duquel il désire recevoir des soins et des services, en tenant compte des ressources humaines, financières et matérielles disponibles;
- Proposer à l'utilisateur des soins et des services qui favorisent le respect de ses choix;
- Diriger, au besoin, l'utilisateur vers un établissement offrant les soins ou les services requis.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Reconnaître les limites de l'offre de services de l'entreprise Imagerie des Pionniers et respecter les modalités administratives applicables.

#### **4.4. DROIT DE CONSENTIR AUX SOINS ET AUX SERVICES OFFERTS ET DE LES REFUSER**

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'entreprise Imagerie des Pionniers s'engagent à :

- S'assurer que l'utilisateur comprend bien les différentes options de soins et de services proposées ainsi que les bénéfices, les risques et les conséquences qui leur sont associés;
- Transmettre une information claire et complète permettant à l'utilisateur de prendre une décision éclairée;
- Respecter le choix de l'utilisateur et s'assurer que sa décision est prise sans aucune forme de contrainte;
- Obtenir le consentement de l'utilisateur préalablement à la dispensation d'un soin ou d'un service.

#### **4.4. DROIT DE CONSENTIR AUX SOINS ET AUX SERVICES OFFERTS ET DE LES REFUSER (SUITE)**

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- S'assurer de bien comprendre l'information transmise et de poser les questions pertinentes afin de prendre une décision éclairée;
- Informer un membre du personnel s'il ressent une contrainte ou une pression induite à consentir;
- Transmettre à l'entreprise Imagerie des Pionniers, s'il y a lieu, les coordonnées de la personne qu'il a identifiée pour le représenter ou l'assister.

#### **4.5. DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS QUI LE CONCERNENT**

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'entreprise Imagerie des Pionniers s'engagent à :

- Soutenir l'utilisateur dans la prise de décision pouvant affecter son état de santé ou son bien-être;
- Expliquer clairement la nature, les buts et les effets des traitements proposés, de même que les options possibles;
- Tenir compte des opinions de l'utilisateur face aux objectifs et aux interventions proposés;
- Encourager et favoriser la participation de l'utilisateur lors de l'élaboration ou de la révision de son plan d'intervention;
- Favoriser, avec l'accord de l'utilisateur, la participation de ses proches.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Participer aux échanges et donner son opinion sur les soins et les services qui lui sont offerts;
- Informer un membre du personnel de son désir d'impliquer ses proches.

#### **4.6. DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ, ASSISTÉ OU REPRÉSENTÉ**

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'entreprise Imagerie des Pionniers s'engagent à :

- Apporter de l'aide et assister l'utilisateur pour lequel un accompagnement est nécessaire afin de s'exprimer ou obtenir un soin ou un service;
- Reconnaître le droit de l'utilisateur d'être représenté et communiquer à son représentant les renseignements lui permettant de soutenir adéquatement l'utilisateur;
- Favoriser la participation du représentant légal et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'assumer son rôle;
- Ne pas perdre de vue que l'interlocuteur essentiel est l'utilisateur malgré la présence d'une personne qu'il a identifiée pour l'assister, d'un proche, d'un accompagnateur ou d'un représentant.

#### **4.6. DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ, ASSISTÉ OU REPRÉSENTÉ (SUITE)**

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Organiser son besoin d'accompagnement;
- Reconnaître que la personne qui l'accompagne a un rôle de soutien et ne dicte pas les services ou les traitements requis;
- Informer un membre du personnel de la présence d'un accompagnateur;
- Transmettre à un membre du personnel les coordonnées de la personne qui pourra, au besoin, le représenter ou l'assister.

#### **4.7. DROIT D'ACCÉDER À SON DOSSIER D'USAGER**

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'entreprise Imagerie des Pionniers s'engagent à :

- Permettre à l'utilisateur d'accéder à son dossier, sous certaines conditions, conformément au cadre législatif;
- Informer l'utilisateur de la procédure de consultation des dossiers et de la possibilité d'obtenir l'assistance d'un professionnel qualifié.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- S'informer et respecter les procédures d'accès à son dossier.

#### **4.8. DROIT AU RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS CONTENUS À SON DOSSIER**

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'entreprise Imagerie des Pionniers s'engagent à :

- Respecter rigoureusement les règles de confidentialité;
- Faire preuve de discrétion et dispenser les soins et les services de santé dans un contexte respectueux de la vie privée de l'utilisateur, et ce, dans tous les types d'échanges et dans tous les lieux;
- Utiliser le dossier de l'utilisateur de manière à ce que son contenu ne soit accessible qu'aux personnes autorisées et communiquer les renseignements personnels qui y sont contenus uniquement à des personnes pouvant y avoir accès et seulement si ces renseignements sont nécessaires et pertinents à leurs fonctions;
- Échanger uniquement les informations nécessaires et pertinentes aux interventions en cours;
- Respecter les demandes de l'utilisateur voulant que ses renseignements personnels ne soient pas utilisés pour fins de sondages de satisfaction.

#### **4.8. DROIT AU RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS CONTENUS À SON DOSSIER (SUITE)**

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Respecter la confidentialité des informations concernant les autres usagers;
- Faire preuve de discrétion face à autrui;
- Demander une autorisation préalable du professionnel pour filmer, enregistrer ou photographier les interventions.

#### **4.9. DROIT DE PORTER PLAINTE ET D'EXERCER DES RECOURS**

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'entreprise Imagerie des Pionniers s'engagent à :

- Informer l'utilisateur de la procédure de plainte et de son droit d'être accompagné ou assisté, en tout temps dans sa démarche, par la personne de son choix, sans risque de représailles;
- Faciliter l'accès au responsable aux plaintes et à la qualité des services;
- Écouter l'utilisateur et prendre les moyens nécessaires afin de comprendre sa situation et de trouver des solutions, le cas échéant;
- Orienter, au besoin, l'utilisateur vers les ressources appropriées, le comité santé-sécurité, la direction médicale et/ou la direction générale.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- S'informer de la procédure d'examen des plaintes et y avoir recours au besoin;
- Transmettre à l'entreprise Imagerie des Pionniers, s'il y a lieu, les coordonnées de la personne qu'il a identifiée pour le représenter ou l'assister;
- Faire part de ses insatisfactions aux personnes impliquées dans la situation.

#### 4. LE RESPONSABLE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le responsable aux plaintes et à la qualité des services relève directement de la direction générale. Il est responsable du respect des droits des usagers et du traitement de leurs plaintes.

Il reçoit les plaintes et les traite avec diligence afin d'en tirer des conclusions et d'émettre, aux besoins, des recommandations à l'entreprise Imagerie des Pionniers. Ces recommandations visent l'amélioration de la qualité des services et le respect des droits des usagers.

Le responsable aux plaintes est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité.

#### 5. LE SERVICE AUX USAGERS

Le service aux usagers a notamment pour fonction de :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'entreprise Imagerie des Pionniers;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.