

À CONSERVER



# VOUS AVEZ DES **DROITS** EN SANTÉ



Faites-les respecter

Une initiative de



FÉDÉRATION DES CENTRES  
D'ASSISTANCE ET  
D'ACCOMPAGNEMENT  
AUX PLAINTES (FCAAP)

En partenariat avec



## MOT DE LA MINISTRE RESPONSABLE DES AÎNÉS ET DE LA LUTTE CONTRE L'INTIMIDATION



À titre de ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, je suis très heureuse de m'associer à la campagne nationale de sensibilisation sur les droits des aînés dans le réseau de la santé et des services sociaux, organisée par la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP).

Cette campagne constitue un moyen efficace de joindre les personnes âgées à l'échelle du Québec afin de les informer adéquatement sur les façons de faire valoir et de respecter leurs droits au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Elle représente aussi une occasion de faire connaître le rôle des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes auprès de personnes âgées désireuses de se faire accompagner après un épisode où elles estiment avoir été lésées.

Je suis également heureuse de constater que cette campagne pourra compter sur des partenaires de premier plan pour renforcer le message, tels les tables régionales de concertation des aînés et le réseau FADOQ. D'autres partenaires nationaux agiront à titre de collaborateurs dans la diffusion de l'information. Voilà un heureux gage de réussite!

En terminant, je tiens à rappeler que le mieux-être des personnes âgées représente une priorité pour notre gouvernement, mais aussi pour des partenaires telle la FCAAP. Ensemble, nous travaillons à améliorer la qualité de vie des aînés.

**Francine Charbonneau**  
Ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation  
et ministre responsable de la région de Laval

## MOT DE LA FÉDÉRATION DES CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES



Pour faire reconnaître ses droits, il faut les connaître. C'est à cet enjeu crucial que répond la présente campagne nationale de sensibilisation sur les droits des aînés en santé, dont la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) est le maître d'œuvre.

Comme d'autres outils d'information, le cahier que vous tenez entre vos mains vise d'abord à informer les aînés et leurs proches aidants de l'existence même de leurs droits dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il souligne aussi l'importance pour les aînés de connaître leurs droits et de ne pas hésiter à les faire valoir, s'il le faut. Finalement, il les invite à exprimer leur insatisfaction, si tel est le cas, ou à déposer une plainte, si nécessaire. Tout en précisant qu'en agissant ainsi, ils contribueront activement à améliorer la qualité des services et à ce que la situation dénoncée ne se reproduise plus.

Grâce à leur solide expertise développée depuis plus de 20 ans, les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) s'imposent, plus que jamais, comme la ressource de référence pour accompagner toute personne insatisfaite des services du réseau de la santé et des services sociaux et qui désire entreprendre une démarche de plainte.

La FCAAP est fière du partenariat avec le réseau FADOQ qui permet à cette campagne d'information de rayonner aux quatre coins du Québec et de la collaboration active de plusieurs Tables régionales de concertation des aînés qui nous accueillent lors de la tournée des régions. Ensemble, tout est possible.

**Manon Fortin,**  
Directrice générale

**fadoq**  
FADOQ Club de l'Amitié  
0300 - 9876543  
CLARE ECHWILLON

### ADHÉREZ AU RÉSEAU FADOQ ET PROFITEZ DE TOUS CES AVANTAGES !

- PLUS DE 1000 RABAIS ET PRIVILÈGES SUR PRÉSENTATION DE VOTRE CARTE À TRAVERS LE QUÉBEC.
- LOISIRS ET ACTIVITÉS POUR TOUS LES GOÛTS : SPORTS, CULTURE, TECHNOLOGIES, ETC.
- DÉFENSE DES INTÉRÊTS DES AÎNÉS, TANT AU NIVEAU PROVINCIAL QUE FÉDÉRAL.
- RECEVEZ UN ABONNEMENT GRATUIT AU MAGAZINE **VIRAGE** LIVRÉ PAR LA POSTE

**N'ATTENDEZ PLUS, JOIGNEZ-VOUS AU RÉSEAU FADOQ ET À SES 450 000 MEMBRES.**

**1 800 828-3344 | info@fadoq.ca | www.fadoq.ca** *Le Réseau FADOQ, pour votre qualité de vie !*



## MOT DU RÉSEAU FADOQ



Être bien informé, c'est essentiel !

Le contexte actuel de réforme du système de santé est on ne peut plus déstabilisant. Avec la création de nouvelles structures, la migration de soins et de services vers le privé ainsi que d'autres réorganisations, les patients peinent à s'y retrouver ! Bref, les risques de dérives ne font que s'accroître dans ce désordre évident.

La campagne nationale de sensibilisation des droits des aînés en santé, une démarche de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) à laquelle s'est associée le Réseau FADOQ, arrive donc à point.

Les objectifs ciblés sont simples : permettre aux aînés et aussi à leurs proches d'être informés sur l'existence même de droits dans le réseau de la santé et d'être mieux outillés pour les faire valoir, ultimement en comptant sur l'expertise des CAAP pour les assister, si une plainte doit être déposée.

Que tous soient informés pour agir selon le meilleur intérêt des aînés, c'est capital, particulièrement dans ce contexte de changement rapide du système de santé et de vieillissement de la population.

C'est la raison pour laquelle le Réseau FADOQ est très fier de s'associer à la démarche de la FCAAP et ainsi de contribuer au sentiment de sécurité et de bien-être des aînés.

**Maurice Dupont**  
Président

## POUR FAIRE RECONNAÎTRE SES DROITS, IL FAUT LES CONNAÎTRE.

Jusqu'à maintenant, certains s'en doutaient, d'autres en doutaient, mais la plupart des gens l'ignoraient. Dorénavant, tous sauront qu'ils ont bel et bien des droits face au réseau de la santé et des services sociaux.

En effet, les aînés, comme les jeunes et les moins jeunes, qui reçoivent des services et des soins du réseau de la santé et des services sociaux bénéficient de droits spécifiques à cet égard. Mais qu'en est-il au juste ? C'est à cette question que répond ce document d'information.

> **Les droits s'exercent dans la mesure où on les connaît**

## FAIRE RESPECTER SES DROITS, C'EST SE FAIRE RESPECTER.

Jusqu'à maintenant, certains hésitaient, d'autres craignaient les représailles, mais la plupart des gens se décourageaient avant même d'agir. Dorénavant, ils sauront tous qu'en faisant part de leur insatisfaction, si tel est le cas, ils pourront contribuer activement à faire changer les choses afin d'améliorer la qualité des services.

Avoir des droits signifie donc que vous êtes parfaitement en droit de les faire valoir et de les faire respecter lorsque vous recevez des services et des soins du réseau de la santé et services sociaux. Tout simplement.

> **Faire valoir vos droits, c'est un geste tout à fait légitime.**

# En action à la défense des droits de nos 57 000 membres et des personnes âgées



UNE FORCE  
POUR LA SOCIÉTÉ

areq.qc.net  
**AREQ**  
CSQ



## L'IMPORTANCE DE BIEN LES CONNAÎTRE

*Ainsi, toute personne qui reçoit des services ou des soins du réseau de la santé et des services sociaux bénéficie de droits spécifiques. Concrètement, la Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit que toute personne a le droit<sup>1</sup> :*

- > **d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu** en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources. (Extrait LSSSS, art. 1)
- > **de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats** sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire<sup>2</sup>. (Extrait LSSSS, art. 5 et 13)
- > **de choisir le professionnel ou l'établissement** duquel il désire recevoir des services de santé ou des services sociaux<sup>3</sup>. (Extrait LSSSS, art. 6 et 13)
- > **de recevoir les soins que requiert son état.** Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins nécessaires. Il incombe à tout établissement, lorsqu'une demande lui en est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins. (Extrait LSSSS, art. 7)
- > **d'être informé sur son état de santé et de bien-être**, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à elle ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant. (Extrait LSSSS, art. 8)
- > **d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident** survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçus et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être, ainsi que des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident. (Extrait LSSSS, art. 8)
- > **de donner ou de refuser son consentement.** Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention. Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'utilisateur ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal. (Extrait LSSSS, art. 9)
- > **de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être.** Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé. Il en est de même pour toute modification à ces plans. (Extrait LSSSS, art. 10)
- > **d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix** lorsqu'elle désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement. (Extrait LSSSS, art. 11)
- > **d'être représenté** dans le cas d'une personne mineure ou d'une personne majeure inapte. (Extrait LSSSS, art. 12)

« Les démarches ont été beaucoup moins compliquées que nous anticipions. L'accompagnement nous a permis d'y voir plus clair et de trouver des solutions. »

Extrait de la capsule vidéo  
*Comment les CAAP m'ont aidé*, FCAAP, 2015  
Visionnez-la en visitant le [fcaap.ca](http://fcaap.ca), section Vidéos

**Q. Ces droits en santé sont-ils réservés aux personnes âgées ?**

**R. NON.**

**Toute la population a les mêmes droits face au réseau de la santé et des services sociaux.**



## L'IMPORTANCE DE SAVOIR OÙ ILS S'APPLIQUENT

« Une plainte officielle a été remise au Commissaire aux plaintes. Il l'a examiné et a émis des recommandations auprès des responsables de l'hôpital (...) »

Extrait de la capsule vidéo *Transfert impromptu*, FCAAP, 2015  
Visionnez-la en visitant le [fcaap.ca](http://fcaap.ca), section vidéo

- > **d'être hébergé**, selon ce que requiert son état de santé. L'établissement ne peut cesser d'héberger un usager qui a reçu son congé que si l'état de celui-ci permet son retour ou son intégration à domicile ou si une place lui est assurée auprès d'un autre établissement, ressource intermédiaire ou ressource familiale où il pourra recevoir les services adéquats que requiert son état. (Extrait LSSSS, art. 14)
- > **de recevoir, lorsqu'elle est d'expression anglaise, des services de santé et des services sociaux en langue anglaise<sup>4</sup>** compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès. (Extrait LSSSS, art. 15)
- > **d'exercer un recours** contre un établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation. (Extrait LSSSS, art. 16)
- > **d'avoir accès à son dossier** et droit à la confidentialité de celui-ci<sup>5</sup>. (Extrait LSSSS, art. 17 à 28)

<sup>1</sup> Version abrégée présentée à titre informatif seulement. Pour la version originale des droits des usagers consulter la Loi sur les services de santé et services sociaux (L.R.Q. chap. S-4.2).

<sup>2</sup> En tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.

<sup>3</sup> Idem

<sup>4</sup> En tenant compte de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès.

<sup>5</sup> Certaines restrictions et conditions peuvent s'appliquer, selon les circonstances prévues à la LSSSS aux articles 17 à 28.

Maintenant que vous savez que vous avez des droits et que vous pouvez les faire valoir dans le réseau de la santé et des services sociaux, il serait bon de savoir que **ceux-ci ne s'appliquent que dans les établissements et les organismes suivants** visés par le *Régime d'examen des plaintes* :

- > les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS)
  - les centres hospitaliers (CH)
  - les centres locaux de services communautaires (CLSC)
  - les centres hospitaliers de soins de longue durée (CHSLD)
  - les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)
  - les centres de réadaptation (CR) en déficience physique et ceux en déficience intellectuelle ou du trouble envahissant du développement
- > les centres hospitaliers universitaires (CHU)
- > les instituts universitaires (IU)
- > les établissements desservant une population nordique et autochtone
- > les organismes communautaires
- > les ressources intermédiaires (RI)
  - appartements supervisés
  - maisons de chambre
  - maisons d'accueil
  - résidences de groupe
- > les ressources de type familial
  - les familles et résidences d'accueil
- > les services pré hospitaliers d'urgence (service ambulancier)
- > les résidences privées pour aînés
- > les ressources en toxicomanie et jeu pathologique
- > les CHSLD privés

## Les responsabilités des usagers

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit que l'usager doit, autant que possible, **participer** aux soins et aux services le concernant et **être incité à utiliser** judicieusement les services du réseau.

## L'IMPORTANCE D'EXPRIMER VOTRE INSATISFACTION

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un *régime d'examen des plaintes* qui **permet à une personne estimant que ses droits n'ont pas été respectés d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte.**

Que ce soit pour faire respecter vos droits, faire respecter votre dignité ou simplement pour faire connaître les raisons d'une insatisfaction, *vous êtes en droit d'agir.*

- > Exprimer son insatisfaction constitue non seulement une **manière efficace de corriger une situation**, afin que la situation ne se reproduise plus, mais cela contribue aussi à **l'amélioration de la qualité des services** dispensés par le réseau. Manifester son insatisfaction doit donc être perçu comme un **geste positif et constructif.**

### Le droit de porter plainte

La procédure d'examen des plaintes peut comprendre deux niveaux: *en premier recours*, auprès du **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** de l'établissement du territoire concerné. Celui-ci peut également recevoir les plaintes de nature médicale pour les acheminer par la suite au médecin examinateur. Si vous êtes insatisfait des conclusions du Commissaire, ou du médecin examinateur, vous pouvez faire appel, *en deuxième recours*, auprès du **Protecteur du citoyen** ou du **comité d'examen pour les plaintes médicales**. Vous pouvez également faire un *signalement* directement auprès de l'une ou l'autre de ces deux organismes.

#### PLAINTÉ OU SIGNALEMENT ?

- > **Une plainte** est généralement formulée par la personne qui subit elle-même la situation qu'elle dénonce. Elle peut aussi être faite par un proche qui agit alors à titre de représentant.
- > **Un signalement** est habituellement fait par quelqu'un qui observe une situation qui pose problème pour une ou plusieurs personnes et qui est relative aux droits des usagers, aux services et aux soins de santé.

#### LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Pour connaître les coordonnées des différents commissaires aux plaintes de chacune des régions, consultez le site du Portail Santé Mieux-être :

[<http://goo.gl/i9uJPD>]

#### LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

Site : [protecteurducitoyen.qc.ca](http://protecteurducitoyen.qc.ca)

Téléphone : Québec : 418-643-2688 | Montréal : 514-873-2032  
sans frais : 1 800-463-5070

### Qui peut porter plainte ?

La Loi prévoit qu'un usager ou son représentant peuvent déposer une plainte verbale ou écrite auprès du **Commissaire aux plaintes** ou du **Protecteur du citoyen**. Il en est de même pour l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé, qui peuvent aussi déposer une plainte verbale ou écrite.

### Le processus d'examen des plaintes

La Loi prévoit que le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes de l'établissement concerné.

Une démarche de plainte peut comporter jusqu'à trois étapes :

- **Aviser et discuter** de la situation avec les personnes visées **avant de porter plainte**
- Porter plainte en **1<sup>er</sup> recours** auprès du **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**
- Porter plainte en **2<sup>e</sup> recours**, si vous êtes insatisfait des conclusions reçues à la suite du dépôt de votre plainte, auprès du **Protecteur du citoyen**.

### Porter plainte en premier recours

Vous pouvez donc formuler votre plainte, verbalement ou par écrit, au **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**. Elle sera traitée en toute confidentialité. Le commissaire dispose d'un **délaï de 45 jours**, après avoir reçu votre plainte, **pour examiner celle-ci et vous informer de ses conclusions et des solutions qu'il envisage, le cas échéant.**

Si votre plainte est de **nature médicale**, c'est-à-dire qu'elle concerne un médecin, un pharmacien ou un dentiste qui pratiquent dans un établissement de santé et de services sociaux, le Commissaire transférera celle-ci au médecin examinateur de l'établissement concerné. Celui-ci dispose d'un délai de 45 jours pour examiner votre plainte et pour émettre ses conclusions.

### Porter plainte en deuxième recours

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions obtenues de la part du Commissaire *à la suite de votre démarche en premier recours*, vous pouvez faire appel des conclusions émises auprès du **Protecteur du citoyen**. Vous avez deux ans pour exercer ce recours. Celui-ci examinera votre plainte et vous informera de ses conclusions.

En ce qui concerne les plaintes de nature médicale, si vous êtes insatisfait des conclusions émises par le médecin examinateur, vous pouvez en appeler de ces conclusions en déposant une plainte en deuxième recours auprès du comité de révision. Vous avez 60 jours à partir de la réception des conclusions pour déposer une plainte.



## L'IMPORTANCE DE SAVOIR QUE VOUS N'ÊTES PAS SEUL

Il arrive fréquemment que certaines personnes renoncent à faire connaître leur insatisfaction au personnel ou aux autorités en place par crainte de *représailles* ou simplement parce qu'ils trouvent la *démarche difficile*. D'autres ne sont tout simplement pas à l'aise avec la procédure de plainte. Or, sachez que vous n'êtes pas seul. Les CAAP sont là.

### L'indispensable aide de votre CAAP

Le **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)** est un organisme communautaire régional mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux qui vous offre *des services d'assistance et d'accompagnement pour vous soutenir tout au long de votre démarche de plainte*. Les CAAP sont présents dans toutes les régions du Québec et leurs services sont **gratuits et confidentiels**.

L'intervention du CAAP peut prendre l'une ou l'autre des formes suivantes :

- **vous informer** de vos droits et sur la procédure d'examen des plaintes
- **vous aider à rédiger** votre lettre de plainte et à préparer votre dossier
- **vous assister et vous accompagner** tout au long de votre démarche de plainte auprès des autorités administratives compétentes

Les conseillers des CAAP sont compétents et efficaces, dignes de confiance et d'une totale discrétion. En faisant appel aux services de votre CAAP régional, vous aurez accès à un personnel qualifié et professionnel qui saura être à l'écoute de votre situation. Ce n'est pas à négliger. Pour joindre le CAAP de votre région, composer le **1 877 767-2227**

### Autres ressources

Parmi les autres ressources d'aide disponibles, mentionnons le **comité des usagers** de l'établissement visé par votre plainte qui a notamment comme fonction *la défense des droits et des intérêts des usagers* du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que la **ligne Aide Abus Aînés – 1 888 489-ABUS (2287)** qui, comme son nom l'indique, est une ligne téléphonique, *confidentielle et anonyme*, mise en fonction par le ministère de la Famille et des Aînés.

« D'avoir à écrire une lettre ou simplement de parler au  
Commissaire aux plaintes me tracassait.

Mais avec l'aide de mon conseiller du CAAP, je me suis senti en confiance.  
J'ai pu prendre les bonnes décisions et compléter ma démarche de plainte (...). »

Extrait de la capsule vidéo *Comment les CAAP m'ont aidé*, FCAAP, 2015  
Visionnez-la en visitant le [fcaap.ca](http://fcaap.ca), section Vidéos

Ce cahier est une réalisation de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) qui remercie le ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, pour son soutien financier.

Directrice générale : Manon Fortin | Rédaction : Pierre Trahan | Graphisme : Perfection Design

## UNE MAUVAISE EXPÉRIENCE AVEC UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ OU DE SERVICES SOCIAUX



- Le CLSC ne vous a pas averti avant de couper les services de **soutien à domicile** que vous receviez auparavant ?
- Un hôpital vous **facture** une chambre privée que vous n'avez jamais demandée ?
- Vous estimez qu'un de vos proches hébergé en **CHSLD ou en résidence privée pour aînés** est victime de négligence ?

Voici des exemples, parmi d'autres, de situations où le Protecteur du citoyen peut examiner votre plainte. N'hésitez pas à faire appel à nous pour savoir si nous pouvons vous aider.

### LE PROTECTEUR DU CITOYEN EST UN RECOURS IMPARTIAL ET INDÉPENDANT.



#### IMPORTANT

- Règle générale, avant de vous adresser au Protecteur du citoyen, vous devez d'abord vous plaindre auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement mis en cause. Si vous êtes insatisfait de sa réponse, communiquez avec le Protecteur du citoyen.
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ([www.fcaap.ca](http://www.fcaap.ca)) de votre région peut vous aider dans vos démarches.
- Le Protecteur du citoyen n'est pas autorisé à renverser la décision d'un tribunal. Si vous vous tournez vers nous avant de faire appel aux tribunaux, nous pourrions, dans bien des situations, vous éviter des démarches judiciaires longues et coûteuses.

### LE PROTECTEUR DU CITOYEN : UN RECOURS DIRECT, SIMPLE ET GRATUIT.

**1 800 463-5070**

[www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale  
Québec

# L'importance de de savoir et d'agir



Maintenant que vous savez que vous avez des droits, vous êtes en droit de vous attendre à ce que, en toutes circonstances, vous soyez traité avec...

- > courtoisie, équité et compréhension,
- > dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins, de votre sécurité et de vos droits.

**FAIRE VALOIR VOS DROITS,  
C'EST UN GESTE TOUT  
À FAIT LÉGITIME.**

VOUS AVEZ DES **DROITS**  
EN SANTÉ

**Faites-les respecter**

**FAIRE RESPECTER** vos droits en santé,  
**c'est maintenant plus simple.**

**LES FAIRE RESPECTER** avec l'aide d'un CAAP,  
**c'est encore plus simple.**

Pour plus de renseignements : [fcaap.ca/vosdroits](http://fcaap.ca/vosdroits)

Pour joindre le CAAP de votre région : 1 877 767-2227

**PARCE QUE LE RESPECT DE VOS DROITS NOUS TIENT À CŒUR !**



Les **Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)** sont là :

- pour vous informer sur vos droits et sur les recours possibles
- pour vous aider à faire respecter vos droits en santé et services sociaux
- pour vous soutenir dans votre démarche de plainte

Les **CAAP** sont des organismes communautaires, présents dans toutes les régions du Québec, depuis plus de vingt ans. Vous n'êtes pas seul. Les CAAP sont là pour vous.

**Services gratuits et confidentiels**

Pour joindre le CAAP de votre région

**1 877 767-2227**



FÉDÉRATION DES CENTRES  
D'ASSISTANCE ET  
D'ACCOMPAGNEMENT  
AUX PLAINTES (FCAAP)