

Nous travaillerons ensemble à vous offrir un environnement calme, accueillant, propre et sécurisant.

- Toute forme d'atteinte à votre sécurité ou tout comportement inacceptable à votre endroit sera immédiatement traité.
- Nous nous assurerons de minimiser les risques d'incidents ou d'accidents et le cas échéant prendrons les mesures pour en contrer les conséquences et en prévenir la récurrence.

Votre appréciation est une source de motivation pour toutes les personnes qui œuvrent à l'Institut.

- En vertu de notre politique relative aux conflits d'intérêts, il est interdit aux membres du personnel d'accepter de l'argent ou un cadeau d'une valeur significative. En lieu et place, vous êtes invité à exprimer votre satisfaction à leur égard en leur adressant un mot ou en faisant un don à la Fondation de l'Institut de Cardiologie de Montréal.
- À moins d'une opposition de votre part, nous utiliserons vos coordonnées pour la réalisation de sondages propres à l'Institut ou afin de vous inviter à faire un don à notre Fondation.

84791739 Révision 05/2013

À l'écoute de vos besoins et soucieux du respect de vos droits.

Pour tout renseignement sur vos droits en tant que patient, vous êtes invité à vous adresser :

Au comité des usagers

Comité des usagers
Institut de Cardiologie de Montréal
5000, rue Bélanger
Montréal (Québec) H1T 1C8
Tél. : 514 376-3330, poste 2427
Courrier électronique : comitedesusagers@icm-mhi.org

À la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Sous l'autorité du conseil d'administration, la principale fonction de la commissaire est d'assurer la promotion et la protection des droits des patients et le traitement diligent de leurs plaintes.

Commissaire aux plaintes
Institut de Cardiologie de Montréal
5000, rue Bélanger
Montréal (Québec) H1T 1C8
Tél. : 514 376-3330, poste 3398
Courrier électronique : helene.bousquet@icm-mhi.org

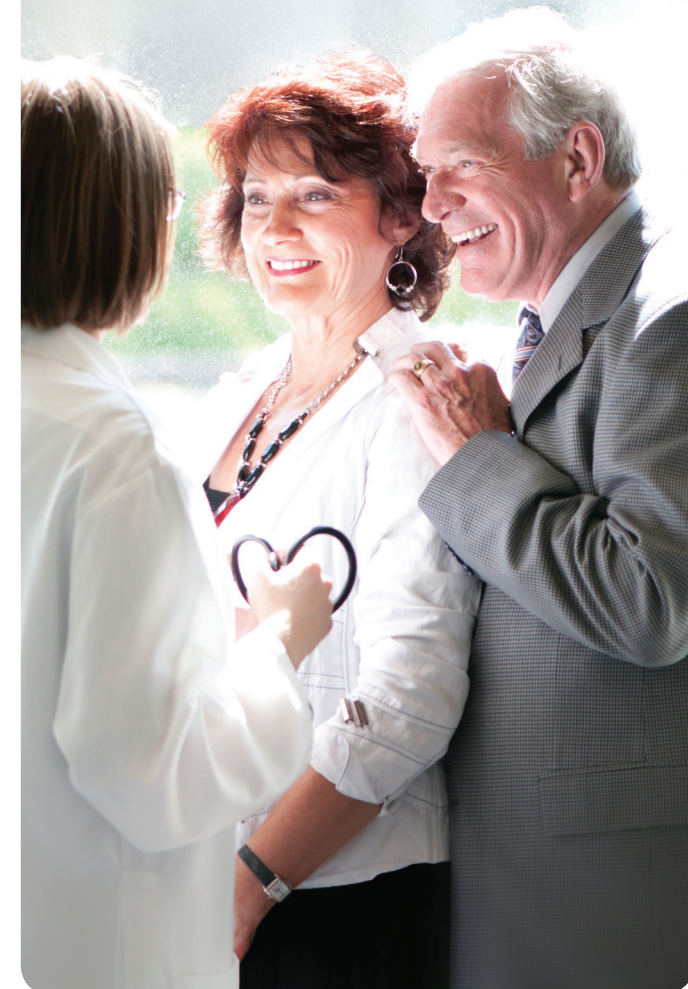
*Approuvé par le conseil d'administration
le 17 septembre 2012*



INSTITUT DE
CARDIOLOGIE
DE MONTRÉAL

AFFILIÉ À
Université
de Montréal

Code d'éthique à l'égard du patient



Voici notre engagement envers le patient

Nous vous traiterons avec respect et dignité.

- Nous nous adresserons à vous et à vos proches en utilisant un langage clair et respectueux et en nous identifiant à vous par notre nom et notre fonction.
- Dans nos rapports avec vous, nous respecterons votre pudeur et votre dignité et ferons preuve de réserve et de délicatesse.

Nous vous offrirons des services de qualité et répondant à votre état de santé.

- Nous respecterons votre droit de choisir dans la mesure du possible le professionnel duquel vous désirez recevoir les soins et les services requis.
- En cours de traitement et lors de votre congé, nous vous assurerons la continuité des services requis par votre état au moyen d'une coordination efficace.

Nous vous fournissons des soins individualisés dans le respect de vos opinions et vos croyances.

- Nous vous encouragerons à participer aux soins et aux services qui vous sont prodigués tout en facilitant, avec votre consentement, l'implication de vos proches.
- Nous respecterons votre liberté de conscience ou de religion dans les limites prévues par la loi et dans la mesure où celle-ci ne nuit pas à votre propre sécurité ni aux droits et aux libertés des autres personnes de l'entourage.

Nous vous expliquerons les objectifs visés par les soins ou par les services offerts et leurs risques ou conséquences afin de vous permettre de prendre une décision libre et éclairée.

- Nous respecterons les règles de confidentialité conformément aux lois en vigueur. Dans la mesure du possible, nous discuterons avec vous des sujets sensibles dans un lieu assurant cette confidentialité.
- Nous nous assurerons, sauf en cas d'urgence, de l'obtention de votre consentement ou de celui de votre représentant dûment mandaté avant tout examen, toute procédure médicale ou toute intervention et respecterons tout refus de votre part.

Vous êtes le premier responsable de votre santé. Votre implication et celle de vos proches sont donc primordiales et se traduisent par les responsabilités suivantes :

- Dans vos rapports avec le personnel et les autres patients le respect, la patience, la courtoisie et la discrétion sont de mise en tout temps.
- Vous devez utiliser les services offerts de façon judicieuse, sans formuler d'exigences excessives et sans exercer de discrimination ou de harcèlement à l'égard du personnel.
- Vous devez respecter les rendez-vous fixés et prévenir dans les meilleurs délais de votre impossibilité de vous y présenter.
- Vous êtes priés de collaborer à maintenir l'environnement propre, à assumer la protection de vos biens personnels et de ceux de l'Institut mis à votre disposition.
- Vous devez respecter les règlements de l'établissement, les modalités d'admission, libérer votre chambre dès l'obtention de votre congé et acquitter les frais encourus.