



# Vos droits et responsabilités face au système de santé

## Vos Droits

### **Droit à l'information**

*L'usager a le droit d'être informé :*

- sur les services et les ressources disponibles et sur les façons d'y accéder ;
- sur son état de santé et de son bien-être ;
- sur les options qui s'offrent à lui ;
- sur les risques et conséquences des différentes interventions ou de son refus ;
- « 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 (article 8 al2 LSSSS) »;
- « des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident (article 8 al2 LSSSS) »;
- de l'existence du comité des usagers dans l'établissement ;
- de la procédure d'examen des plaintes lors de son admission.

### **Droit à l'inviolabilité de sa personne**

L'usager a le droit à l'inviolabilité de sa personne et à la reconnaissance de son autonomie.

On ne peut lui administrer des soins sans son consentement, sauf en cas d'urgence.

En aucun cas, l'usager ne peut faire l'objet de représailles, de discrimination et de contrainte.

### **Droit au consentement aux soins**

*L'usager a le droit de consentir aux soins qui lui sont prodigués pour tous examens, prélèvements, traitements ou toute autre intervention.*

*Le droit au consentement inclut celui de refuser les soins.*

*Son consentement doit être donné de façon libre et éclairée, donc il a le droit à l'information.*

*En cas d'incapacité, son consentement doit être donné par un tiers autorisé (sauf en cas d'urgence), si le consentement ne peut être obtenu en temps utile.*

### **Droit de participer aux décisions**

L'usager a le droit et même le devoir de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être.

Il a le droit de participer à son plan d'intervention, de services et à leurs modifications.

### **Droit d'être accompagné et assisté**

*L'usager a le droit d'être accompagné et assisté pour obtenir des informations, pour entreprendre une démarche relative à un service ou pour porter plainte.*

*Il a le droit d'être accompagné et assisté par une personne de son choix, par exemple, un conjoint, un parent, un membre du comité des usagers ou d'un organisme communautaire.*

### **Droit d'être représenté**

L'usager a le droit d'être représenté pour tous les droits qui lui sont reconnus.

Dans le cas d'un majeur inapte, ce sera le mandataire, curateur, le tuteur, le conjoint, un proche ou toute personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager.

Toutes les décisions doivent se prendre dans le meilleur intérêt de l'usager ainsi représenté.

### **Droit à des services d'hébergement**

*L'usager a le droit à des services d'hébergement même s'il a reçu son congé du médecin mais qu'il ne peut réintégrer son domicile ou s'il n'y a pas de place dans un autre établissement.*

### **Droit de porter plainte**

L'usager a le droit de porter plainte :

auprès des différentes instances ; sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir.

À cet effet, il a le droit d'être assisté et accompagné.

## **Droit aux services**

*L'usager a le droit à des services adéquats sur les plans scientifique, humain, spirituel et social.*

*Ces services doivent être offerts avec continuité et de façon personnalisée, et sécuritaires tout en tenant compte des ressources disponibles.*

*L'établissement doit référer l'usager à une ressource qui offre les services dont l'usager a besoin s'il ne peut lui-même les dispenser.*

*L'usager doit utiliser les services de façon judicieuse.*

## **Droit au professionnel et à l'établissement de son choix**

L'usager a le droit de choisir le professionnel et l'établissement de son choix.

Le professionnel peut accepter ou refuser, mais il ne peut refuser en cas d'urgence.

L'usager n'a cependant pas le choix du CLSC (article 80 LSSSS).

Ce droit s'exerce tout en tenant compte des ressources disponibles.

## **Droit de recevoir des soins en cas d'urgence**

*L'usager a le droit de recevoir des soins en cas d'urgence et ce droit a préséance sur celui de la liberté du professionnel de refuser de soigner.*

## **Droit à des services en langue anglaise**

L'usager anglophone a le droit de recevoir des services en langue anglaise, en tenant compte des ressources disponibles et selon le programme d'accès établi par la régie régionale.

## **Droit d'accès à son dossier et à sa confidentialité**

*L'usager a le droit d'accès à son dossier et à sa confidentialité.*

*L'usager de 14 ans et plus peut avoir accès à son dossier dans les plus brefs délais et peut être assisté d'un professionnel pour en comprendre le contenu.*

*Il a le droit de faire transférer son dossier.*

*Le professionnel peut lui refuser l'accès à l'usager s'il considère que cela lui causerait un préjudice grave.*

## **Droit d'exercer un recours**

L'usager a le droit d'exercer un recours pour toute faute professionnelle ou autre.

Il peut exercer son recours contre :

- un établissement ;
- les administrateurs ;
- les employés ;
- les externes et résidents ou les résidents et externes en médecine;

Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation.

## **Droit à la vie, à la sécurité et à l'intégrité**

*L'usager a le droit de recevoir les soins que requiert son état de santé.*

## **Droit au respect et à la dignité**

L'usager doit être considéré comme une personne à part entière ayant des besoins physiques, psychologiques, spirituels et sociaux, sans égard à son statut et à son sexe.

Il ne doit pas faire l'objet de représailles.

L'usager doit demeurer respectueux envers son entourage et son environnement.

## **Droit au soulagement de la douleur**

*L'usager a le droit d'être soulager adéquatement de sa douleur.*