

# VOS DROITS

## Face au Réseau de la santé et des services sociaux

### Droit à l'information

- L'utilisateur 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
- Sur les options qui s'offrent à lui
- Sur les risques et conséquences généralement associés à chacune de ces options ou de son refus
- De tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçu et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être
- Des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident
- De l'existence du Comité des Usagers et du Comité des Résidents dans l'Établissement
- De la procédure d'examen des plaintes lors de son admission.

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

- L'utilisateur de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier dans les plus brefs délais
- Le dossier de l'utilisateur est confidentiel
- L'utilisateur a droit à l'assistance d'un professionnel pour en comprendre le contenu
- L'utilisateur a le droit de faire transférer son dossier
- Le professionnel peut refuser l'accès à l'utilisateur s'il considère que cela lui causerait un préjudice grave.

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

- L'utilisateur a le droit à la vie, à la sécurité, à l'intégrité et à la liberté de sa personne, ainsi que de recevoir les soins que requiert son état de santé
- L'utilisateur 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 si le consentement ne peut être obtenu en temps utile
- En aucun cas, l'utilisateur ne peut faire l'objet de représailles ou de discrimination.

### Droit au respect et à la dignité

- L'utilisateur a droit au respect et à la dignité de sa personne
- L'utilisateur doit être considéré comme une personne à part entière ayant des besoins physiques, psychologiques, spirituels et sociaux, sans égard à son statut, ses croyances et à son sexe.

### Droit au consentement aux soins

- L'utilisateur a le droit de consentir aux soins qui lui sont prodigués pour tout examen, prélèvement, traitement ou pour toute autre intervention
- Le droit au consentement inclut celui de refuser les soins
- Le consentement doit être donné de façon libre et éclairé. Ce droit a pour prérequis le droit à l'information
- En cas d'incapacité, le consentement doit être donné par un tiers autorisé
- En cas d'urgence, le consentement aux soins n'est pas nécessaire lorsque la vie de la personne est en danger ou son intégrité menacée et que son consentement ne peut être obtenu en temps utile.

### Droit de participer aux décisions

- L'utilisateur a le droit et même le devoir de participer à toute décision affectant son état de santé ou son bien-être
- L'utilisateur a le droit de participer à l'élaboration et à toute modification de son "Plan d'intervention" ou de son "Plan de services individualisés".



### Droit d'être accompagné et assisté

L'utilisateur a le droit d'être accompagné et assisté par une personne de son choix pour obtenir des informations, pour entreprendre une démarche relative à un service ou pour porter plainte.

### Droit d'être représenté

- L'utilisateur 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, le curateur, le tuteur, le conjoint, un proche parent ou toute autre personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur
- Toutes les décisions doivent se prendre dans le meilleur intérêt de l'utilisateur ainsi représenté et en tenant compte, dans la mesure du possible, des volontés que ce dernier a pu manifester.

### Droit à des services d'hébergement

- L'utilisateur a droit à des services d'hébergement, même s'il a reçu son congé du médecin, jusqu'à ce que son état lui permette de réintégrer son domicile ou qu'il obtienne une place dans un autre Établissement.

### Droit de porter plainte

L'utilisateur a le droit de porter plainte :

- auprès des différentes instances
- Sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir
- Sur des problèmes d'ordre administratif ou organisationnel.

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

### Droit d'exercer un recours

L'utilisateur a le droit d'exercer un recours contre :

- Un Établissement
- Les administrateurs
- Les employés ou préposés de l'Établissement
- Un professionnel de la santé
- Un résident ou externe en médecine

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

### Droit au professionnel et à l'Établissement de son choix

- L'utilisateur a le droit de choisir le professionnel et l'Établissement de son choix
- Ce droit s'exerce en tenant compte des ressources disponibles.

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

- L'utilisateur a le droit de recevoir des soins en cas d'urgence
- Ce droit a préséance sur celui du professionnel de refuser de soigner la personne.

### Droit aux services adéquats

- L'utilisateur a le droit de recevoir les soins que requiert son état
- L'utilisateur a droit à des services adéquats sur les plans scientifique, humain, spirituel, social et sécuritaire
- Ce droit s'exerce en tenant compte des ressources disponibles
- L'Établissement doit référer l'utilisateur à une ressource qui offre les services dont l'utilisateur a besoin s'il ne peut lui-même les dispenser
- L'utilisateur doit utiliser les services de façon judicieuse.

### Droit à des services en langue anglaise

- L'utilisateur anglophone a le droit de recevoir des services en langue anglaise, en tenant compte des ressources disponibles et selon le programme d'accès gouvernemental.

### Comité des Usagers

Du Centre de Santé et de Services Sociaux de Laval  
1515 Boul. Chomedey - Bureau N-246 Laval (Québec) H7V 3Y7

Tél. : (450) 978-8609 - Fax : (450) 978-8138

[info@cucssslaval.ca](mailto:info@cucssslaval.ca)