

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ  
DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

# UNE LOI POUR PROTÉGER VOS DROITS

SÉCURITÉ · QUALITÉ  
COLLABORATION  
INFORMATION · RESPECT  
COURTOISIE · ÉQUITÉ  
PARTICIPATION · DIGNITÉ

“ Ces mots ne sont pas que des mots. Ils représentent l'esprit et les valeurs véhiculées dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)* (chapitre S-4.2). ”

## Des droits sont également reconnus dans plusieurs autres documents comme :

- > la Charte des droits et libertés (chapitre C-12);
- > le Code civil du Québec (chapitre CCQ-1991);
- > la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics (chapitre A-2.1), etc.

*La raison d'être des services est la personne qui les requiert.*

*Le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit.*

Quotidiennement, les gestes et les actions posés par les professionnels de la santé doivent être guidés par ces principes.

Qu'il s'agisse d'un médecin, d'un préposé aux bénéficiaires qui donne des soins d'hygiène ou d'une infirmière qui dispense un soin, chacun a le devoir de prodiguer les soins et les services requis par votre état de santé.

## CONNAÎTRE SES DROITS, C'EST SE DONNER DE BONS OUTILS :

- > pour poser des questions;
- > pour s'impliquer dans ses soins et ses services;
- > pour faire connaître ses inquiétudes;
- > pour développer sa confiance et son autonomie.

### Une publication du :

#### Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CUCI)

304, boulevard Cartier Ouest, bureau 207  
Laval (Québec) H7N 2J2  
450 972-2099, poste 2079  
cuci.cissslav@ssss.gouv.qc.ca  
www.lavalensante.com/comites-des-usagers-et-des-residents/

#### Rédaction

Danielle Vézina, chargée de projet  
Élyse Laurin, agente de planification, programmation et recherche, Direction générale adjointe

#### Collaboration

Comités des usagers et de résidents du CISSS de Laval, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Laval (CAAP-Laval), Centre d'implication libre de Laval (CILL)

#### Conception graphique

Communications Isabo

#### Diffusion

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

#### Note

Ce document a été préparé par le Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval dans une perspective d'information et de sensibilisation aux droits et obligations des usagers sous forme de **QUESTIONS/RÉPONSES** pour en faciliter la lecture. En aucun cas, son contenu n'engage l'établissement outre de ce qui est prévu aux lois applicables.

Bien que la Loi sur les services de santé et les services sociaux édicte plusieurs droits des usagers en matière de santé et de services sociaux, rien n'est absolu. Ces droits, qui interfèrent entre eux, doivent s'exercer dans les limites de la législation applicable, des contraintes de gestion et budgétaires. De plus, ces droits doivent être exercés d'une manière judicieuse et en respect des droits des autres usagers.

Pour avoir plus de précisions sur un droit spécifique, nous conseillons au lecteur de consulter les textes de lois sur les sites Internet suggérés. Ce feuillet a été rendu possible grâce au soutien financier du Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval.

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, 2019

Dépôt légal -  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

ISBN : 978-2-550-83022-1 (Imprimé)  
ISBN : 978-2-550-83023-8 (En ligne)



## VOS OBLIGATIONS

L'utilisateur a aussi des obligations. En tant que partenaire, vous (ou votre représentant) devez participer au suivi de vos soins et de vos services.

### **Vos responsabilités se résument comme suit :**

- > demeurer disponible pour l'équipe de soins;
- > collaborer au plan d'intervention;
- > demander des explications nécessaires à la bonne compréhension;
- > collaborer et participer à toute mesure visant l'amélioration de votre état de santé;
- > fournir l'information pertinente à tout intervenant de qui vous recevez des services;
- > prendre connaissance de la documentation qui vous est remise;
- > respecter les règlements et les politiques de l'établissement;
- > utiliser les services de façon convenable;
- > interagir avec courtoisie, civilité et respect et ne faire preuve d'aucune violence verbale ou physique envers quiconque;
- > respecter les droits des autres usagers.

# AVOIR DROIT AUX SERVICES

Dans la LSSSS, on mentionne que toute personne a le droit :

- > d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu de vie ainsi que des moyens d'accès;
- > 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;
- > de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux.

Rien dans la LSSSS ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne. De même, le droit aux services de santé et aux services sociaux ainsi que le droit de choisir le professionnel et l'établissement s'exercent en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières dont l'organisation dispose.

## EN TANT QU'UTILISATEUR D'UN SERVICE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX, COMMENT DEVEZ-VOUS ÊTRE TRAITÉ?

L'établissement s'engage à ce que vous :

01

**soyez traité** par des **personnes compétentes** qui sont à jour au niveau des nouvelles pratiques et des connaissances cliniques;

Par exemple, en ressource intermédiaire, un membre du personnel doit posséder la formation à jour d'un organisme reconnu en réanimation cardiorespiratoire et en secourisme général.

02

**soyez respecté** par le personnel soignant et **écouté**;

Des attitudes irrespectueuses et des propos infantilisants à répétition ou le fait de ne pas prêter attention aux paroles et aux demandes que vous faites sont quelques exemples d'accrocs aux règles. Dans certaines circonstances et situations d'urgence, il se peut que le personnel ne puisse pas répondre.

# 03

**soyez assuré d'un bon suivi** auprès de votre médecin et du personnel infirmier;

Une visite médicale préparée en étroite collaboration avec l'infirmière et le médecin est un exemple de bonne pratique.

Vous avez de la difficulté à marcher et vous ressentez des douleurs au genou droit. Votre médecin recommande un programme de marche avec un ergothérapeute ainsi qu'une infiltration de cortisone à votre genou. L'équipe de soins devra s'assurer que vous marchiez régulièrement selon la prescription du médecin et verra à ce que vous receviez votre infiltration au genou. Elle devra évaluer l'évolution de votre état.

# 04

**participez aux décisions** concernant votre état de santé et de bien-être;

En collaboration avec vous, les professionnels que vous rencontrerez tenteront de rechercher des solutions adaptées à vos besoins en prenant en considération votre culture, vos intérêts, vos croyances et vos expériences de vie.

Entre autres, vous avez le droit de participer à l'élaboration de votre plan d'intervention interdisciplinaire.

# 05

**soyez informé de tout accident** survenu au cours d'un service donné et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur votre état de santé ou votre bien-être.

## EST-CE QUE LE MILIEU D'HÉBERGEMENT DOIT AVISER LA FAMILLE SI UN ACCIDENT ARRIVE À VOTRE PROCHE?

**Oui**, tout événement survenu au cours d'un service donné et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur votre état de santé ou votre bien-être doit être divulgué le plus tôt possible à l'utilisateur lui-même. Son représentant ou, s'il y a lieu, ses héritiers en cas de décès devront en être informés, ainsi que des interventions et des mesures prises pour éviter que ne se reproduise la même situation. La divulgation de l'accident est **obligatoire** pour tout accident.

## AVOIR DROIT À L'INFORMATION

### AVEZ-VOUS LE DROIT DE RECEVOIR DE L'INFORMATION CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ?

**Oui**, vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Le médecin doit vous donner des informations simples à comprendre afin que vous puissiez prendre la meilleure décision possible.

# CONSENTIR À SES SOINS



## DEVEZ-VOUS DONNER VOTRE CONSENTEMENT POUR VOUS FAIRE SOIGNER?

Après avoir reçu l'information sur les éléments pertinents, les risques et les avantages du traitement adéquat sur votre état de santé, vous avez le droit d'accepter ou de refuser les soins qui vous sont proposés. Il appartient à chaque personne de prendre les décisions qui concernent sa vie et son bien-être.

Si vous n'êtes pas apte à consentir à vos soins, votre représentant devra le faire à votre place. L'aptitude à consentir aux soins doit être évaluée par un médecin et peut être modulée dans le temps.

**Advenant votre inaptitude à consentir aux soins, l'équipe traitante se tournera vers les personnes suivantes pour obtenir l'autorisation de vous prodiguer le ou les soins requis par votre état de santé :**

- > votre curateur, tuteur, mandataire;
- > votre conjoint;
- > un proche parent;
- > toute personne intéressée, par exemple, le Curateur public du Québec;
- > le tribunal, dans certaines circonstances particulières.

Lorsque votre vie est en danger ou votre intégrité menacée et que votre consentement ne peut être obtenu en temps opportun, votre consentement aux soins médicaux n'est pas nécessaire. L'application de l'exception de l'urgence dépend de plusieurs variables, notamment du type d'urgence et du délai pour agir.

.....

*Votre consentement ou votre refus doit être fait de façon libre et éclairée. Personne ne peut être soumis à des soins sans son consentement, notamment pour des examens, des prélèvements, des traitements ou toute autre intervention de nature médicale, psychologique ou sociale.*

.....

## QUE SIGNIFIE « DONNER UN CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ »?

Pour être valable, un consentement aux soins doit être libre et éclairé.

### **Cela veut dire que :**

- > vous devez recevoir l'information pertinente vous permettant de prendre une décision en pleine connaissance de cause;
- > vous devez donner votre accord de votre plein gré, c'est-à-dire sans subir de pression.

Advenant votre inaptitude, la personne autorisée par la Loi à consentir pour vous est tenue d'agir dans votre seul intérêt en respectant, dans la mesure du possible, vos volontés. Cette personne doit s'assurer que les soins et services proposés par l'établissement et l'équipe traitante seront bénéfiques, malgré la gravité et la permanence de certains de leurs effets. De plus, votre représentant devra aussi s'assurer que ces soins et services sont opportuns dans les circonstances et que les risques présentés ne sont pas hors de proportion avec le bienfait qu'on en espère.

# PARTICIPER AUX DÉCISIONS

## POUVEZ-VOUS ASSISTER AUX RENCONTRES AVEC LES PROFESSIONNELS QUI PARLERONT DE VOTRE DOSSIER?

Vous pourriez être appelé à participer à de telles rencontres. La participation de vos proches pourrait être aussi facilitante.

## POUVEZ-VOUS DONNER VOTRE AVIS SUR LE TRAITEMENT OU LA DÉMARCHÉ QUE L'ON VOUS PROPOSE?

**Oui**, vous le pouvez. Il est même primordial que vous vous impliquiez à 100 % dans le maintien de vos capacités. Vous êtes la première personne concernée!

En fonction de vos capacités, le personnel vous encourage à participer aux décisions et aux actions qui vous concernent individuellement ou collectivement. Il vous transmet toute l'information nécessaire à l'obtention de votre consentement libre et éclairé et vous informe des conséquences de vos choix.

## LE PERSONNEL D'UN CHSLD OU D'UNE RESSOURCE INTERMÉDIAIRE PEUT-IL UTILISER DES MESURES DE CONTRÔLE OU DE CONTENTION POUR VOUS EMPÊCHER DE VOUS INFLIGER OU D'INFLIGER À AUTRUI DES LÉSIONS?

Il faut savoir que l'utilisation des mesures de contrôle porte atteinte aux droits de la personne c'est-à-dire vos droits à l'intégrité,

à la liberté et à la sauvegarde de votre autonomie. Selon la LSSSS, la force, l'isolement, tout moyen mécanique (attache) ou toute substance chimique pourront être utilisés, mais uniquement pour vous empêcher de vous infliger ou d'infliger à autrui des lésions. La mesure de contrôle doit être minimale et exceptionnelle; elle doit tenir compte de votre état physique et mental (certaines circonstances peuvent être permises par la LSSSS).

.....  
*L'utilisation d'une mesure de contrôle doit être limitée et n'être envisagée qu'en dernier recours. Considérant que la mesure de contrôle est un soin, vous devez y consentir.*

*Seule l'urgence permet de passer outre votre consentement. Si possible, le personnel soignant doit demander votre collaboration, même en situation de crise, et tenter de trouver une solution alternative.*

.....

## COMME MESURE PUNITIVE, EST-CE QUE LE PERSONNEL PEUT VOUS EMPÊCHER D'AVOIR ACCÈS À VOS EFFETS PERSONNELS OU DE VOUS PRIVER DE PARTICIPER À DES ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES?

**Non**, les mesures de contrôle ne doivent jamais être utilisées à des fins punitives. Tout geste d'intimidation, de chantage, de menace, d'abus de pouvoir ou tout autre comportement mettant en cause votre intégrité sont proscrits. Le respect est de mise entre le personnel et les usagers.



# ÊTRE ACCOMPAGNÉ OU ASSISTÉ

## POUVEZ-VOUS ÊTRE ACCOMPAGNÉ LORS DE VOS RENCONTRES AVEC UN MÉDECIN?

**Oui**, la LSSSS prévoit que tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service.

Cette personne est là pour vous soutenir et vous aider à transmettre des informations en cas d'oubli de votre part. Elle peut vous aider à vous rappeler des questions que vous vouliez poser et à retenir l'information que vous recevrez.

Le professionnel pourrait toutefois vouloir être seul avec vous. Il vous en expliquera les raisons.

# AVOIR ACCÈS À SON DOSSIER D'USAGER

## POUVEZ-VOUS AVOIR ACCÈS À VOTRE DOSSIER?

**Oui**, vous pouvez, sauf exception, y avoir accès (consultation sur place) ou en obtenir une copie (des frais peuvent être exigés). Il vous faut toutefois en faire une demande par écrit au service des archives.

### VOTRE DOSSIER EST CONFIDENTIEL

**Il contient beaucoup d'informations personnelles sur vous :**

- > des informations sur votre état de santé mentale et physique;
- > des résultats de vos examens médicaux;
- > des renseignements sur votre vie familiale.

Il est possible que le professionnel responsable de votre dossier considère que certaines informations causeraient un préjudice grave à votre santé ou à votre situation. Dans ce cas, cette information sera retenue, de façon temporaire seulement, et vous devrez en être informé.

Pour faire une demande d'accès à votre dossier, vous devez communiquer avec le service des archives de l'installation concernée. Une agente administrative ou une archiviste vous indiquera la procédure à suivre. Les coordonnées sont aussi disponibles sur le site Internet du CISSS de Laval à l'adresse suivante : [www.lavalensante.com/soins-et-services/information-pratique/archives/](http://www.lavalensante.com/soins-et-services/information-pratique/archives/).

## AVEZ-VOUS LE DROIT DE PERMETTRE À UN PROCHE D'ACCÉDER À VOTRE DOSSIER MÉDICAL?

**Oui**, vous le pouvez. Vous devez donner votre accord à ce qu'un tiers y ait accès. Votre consentement doit être fait par écrit et déposé dans votre dossier médical. Cette personne peut avoir accès à une partie ou à la totalité de votre dossier selon votre désir. Vous pouvez aussi déterminer la durée de la période pour laquelle il y aura accès.

Advenant votre incapacité à consentir aux soins, sachez que la personne qui consent pour vous, en vertu de la Loi, a droit d'accès aux renseignements contenus dans votre dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire à l'exercice de ce pouvoir.

# AVOIR DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE SON DOSSIER

## QUELS RENSEIGNEMENTS SONT CONSIDÉRÉS COMME CONFIDENTIELS?

La confidentialité est une question de vie privée! Plusieurs lois protègent la vie privée et plus spécifiquement les informations personnelles qui concernent la personne. Tous les renseignements que vous donnez dans le cadre d'une prestation de soins dans un établissement de santé et de services sociaux sont protégés et ne peuvent, sauf exception, être communiqués à des tiers **sans votre autorisation**.

# POUVOIR PORTER PLAINTE

## QUE FAIRE SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE LA QUALITÉ DES SOINS OU SERVICES QUE VOUS RECEVEZ OU QUE VOUS AVEZ REÇUS?

En mettant en lumière une situation problématique, cela donnera aux personnes responsables la possibilité de changer les choses. Pour cette raison, vous êtes d'abord invité à communiquer vos insatisfactions aux gestionnaires concernés.

Si cette première démarche auprès du gestionnaire n'a pas permis de trouver une solution, vous êtes alors invité à communiquer avec le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval. Vous ne devez pas avoir peur de porter plainte même si vous recevez des soins à la maison. Vous avez le droit de recevoir des services de qualité et sécuritaires.

.....

*Porter plainte demande du courage. C'est un geste constructif qui aide à améliorer la qualité des services offerts dans le système de santé.*

.....

## C'EST QUOI LA MALTRAITANCE?

La maltraitance est un geste singulier ou répétitif ou une omission d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à votre intégrité physique ou psychologique.

## DES REPRÉSAILLES, C'EST QUOI? SI VOUS CROYEZ EN ÊTRE VICTIME, QUE POUVEZ-VOUS FAIRE?

Les représailles sont des actions négatives envers une personne pour se venger.

Si vous avez nommé une insatisfaction, posé des questions, soulevé des préoccupations ou si vous avez porté plainte, il se peut que vous ayez peur que le personnel réagisse négativement à votre égard.

Or, les membres du personnel ne peuvent pas avoir des comportements désagréables avec vous ou des attitudes malveillantes, tels que vous ignorer, vous dire des commentaires en lien avec votre plainte, ne pas vous saluer, vous retirer un privilège, tarder à vous retourner un appel, etc.

Si c'est le cas, vous devez informer votre responsable de ressource, votre travailleur social, le chef de service de l'hébergement en ressource intermédiaire (RI), le chef d'unité de votre CHSLD ou le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

## SI VOUS CROYEZ ÊTRE VICTIME DE MALTRAITANCE OU SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'ACTES ABUSIFS, QUE FAIRE?

Depuis peu, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* a été adoptée spécifiquement pour lutter contre la maltraitance.

Si vous êtes victime de maltraitance ou vous avez un motif raisonnable de croire qu'une personne en est victime, vous pouvez le signaler à l'autorité concernée.

## QUELS SONT LES EXEMPLES DE MALTRAITANCE?

### Peuvent constituer des exemples d'omission d'agir ou défaut d'action :

- > ne pas changer les culottes d'incontinence quand un patient ou un résident est souillé;
- > le priver de soins d'hygiène et de bain;
- > ne pas fournir l'assistance requise pour les repas;
- > priver un usager de loisir, de l'accès à ses effets personnels, etc. (selon les ressources disponibles et politiques du milieu de vie).

Ce type de maltraitance survient lorsqu'une personne omet de faire quelque chose envers une autre personne et cela, dans une relation de confiance. Cette omission cause un tort ou une détresse et se traduit souvent par la privation de soins ou de services.

### Autres exemples de maltraitance :

- > dénigrement;
- > tutoiement, infantilisation;
- > menaces;
- > isolement ou mesures de contentions abusives ou injustifiées;
- > violence physique ou verbale.

La qualité des liens entre vous et le personnel a un impact important sur votre qualité de vie. Dans ces liens, on doit retrouver des compétences de base chez le personnel qui sont : la chaleur humaine, la générosité, le respect, l'empathie, la patience et la souplesse.

## DES GARDIENS POUR LE RESPECT DE VOS DROITS

**Plusieurs ressources ou organismes sont gardiens de vos droits. Ils peuvent vous accompagner gratuitement, en toute confidentialité, dans votre démarche, notamment pour :**

- > souligner une insatisfaction envers un service, un soin, un intervenant ou un médecin;
- > vous donner de l'information;
- > vous aider dans la rédaction d'une plainte.

VERSO 

## COMITÉS DES USAGERS DU CISSS DE LAVAL :

COMITÉ DES USAGERS DU CISSS DE LAVAL :  
450 978-8609

COMITÉ DES USAGERS DU CRDITÉ DE LAVAL :  
450 972-2099, poste 2011

COMITÉ DES USAGERS DE L'HÔPITAL JUIF DE  
RÉADAPTATION : 450 688-9550, poste 3789

## COMITÉS DE RÉSIDENTS CHSLD PUBLICS :

CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-DOROTHÉE :  
450 689-0933, poste 28301

CENTRE D'HÉBERGEMENT IDOLA-SAINT-JEAN :  
450 668-1804, poste 43100

CENTRE D'HÉBERGEMENT ROSE-DE-LIMA :  
450 622-6996, poste 64706

CENTRE D'HÉBERGEMENT FERNAND-LAROCQUE :  
450 661-5440, poste 25182

CENTRE D'HÉBERGEMENT LA PINIÈRE :  
450 661-3305, poste 51122

## BUREAU DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES DU CISSS DE LAVAL

800, boulevard Chomedey, Tour A, bureau 301  
Laval (Québec) H7V 3Y4  
450 668-1010, poste 23628  
plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca  
[www.lavalensante.com](http://www.lavalensante.com)

## CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES-LAVAL (CAAP-LAVAL)

Cet organisme communautaire  
est indépendant du réseau de la santé.

672, boulevard des Laurentides, bureau 217  
Laval (Québec) H7G 4S6  
450 662-6022  
Télécopieur: 450 662-9620  
caaplaval@caaplaval.com  
[www.caaplaval.com](http://www.caaplaval.com)

## SECTEUR PRIVÉ

Pour signaler une insatisfaction ou une  
plainte, l'utilisateur doit communiquer avec le  
commissaire aux plaintes et à la qualité des  
services désigné dans chaque installation.

## COMITÉS DES USAGERS CHSLD PRIVÉS CONVENTIONNÉS

CHSLD VIGI L'ORCHIDÉE BLANCHE :  
450 629-1200

CHSLD SAINT-JUDE : 450 687-7714  
SANTÉ COURVILLE DE LAVAL :  
450 627-7990

MANOIR SAINT-PATRICE : 450 681-1621  
RÉSIDENCE RIVIERA : 450 682-0111

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-  
DE-SAINT-FRANÇOIS : 450 666-6541

## COMITÉS DES USAGERS CHSLD PRIVÉS NON CONVENTIONNÉS

CHSLD DE LAVAL : 450 238-5010  
VILLA VAL DES ARBRES : 450 661-9820

CENTRE D'HÉBERGEMENT  
L'ÉDEN DE LAVAL : 450 665-6283  
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE LA RIVE :  
450 627-6068

CENTRE D'HÉBERGEMENT  
VILLA LES TILLEULS : 450 628-0322

LA RÉSIDENCE DU BONHEUR :  
450 666-1567

## LIENS UTILES

[www.actionautonomie.qc.ca](http://www.actionautonomie.qc.ca)  
[www.aldo.cmq.org](http://www.aldo.cmq.org)  
[www.educaloi.qc.ca](http://www.educaloi.qc.ca)  
[www.lavalensante.com](http://www.lavalensante.com)  
[www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca)  
[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)  
[www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)  
[www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca)  
[www.vosdroitsensante.com](http://www.vosdroitsensante.com)

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Laval

Québec 