



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

UNE LOI POUR PROTÉGER TES 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 intervenants de la santé et des services sociaux doivent être guidés par ces principes.

Qu'il s'agisse d'un médecin, d'une infirmière qui te dispense un soin, d'un travailleur social ou d'un psychologue du CLSC, chacun a le devoir de te prodiguer les soins et les services requis par ton 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 : 978-2-550-83026-9 (Imprimé)
ISBN : 978-2-550-83027-6 (En ligne)



L'USAGER, C'EST TOI!

De sa naissance jusqu'à la fin de sa vie, une personne aura recours régulièrement à des services de santé ou à des services sociaux.

Un usager n'est pas seulement une personne malade. C'est aussi un enfant ou un adolescent ayant des besoins en santé et de services sociaux.

TES OBLIGATIONS

L'usager a aussi des obligations. En tant que partenaire, tu (ou ton titulaire de l'autorité parentale) dois participer au suivi de tes soins et services.

Tes responsabilités se résument comme suit :

- > prendre connaissance de la documentation remise;
- > collaborer au plan d'intervention;
- > être honnête dans tes propos;
- > respecter l'intervenant en tant que personne digne et intègre;
- > demander des explications nécessaires à ta bonne compréhension;
- > être à l'écoute pour bien comprendre ce qui est présenté;
- > interagir avec courtoisie, civilité et respect et ne faire preuve d'aucune violence verbale ou physique envers quiconque;
- > participer aux différentes étapes de prises de décision concernant ton état de santé et de bien-être;
- > respecter les règlements et les politiques de l'établissement.

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 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 et 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 DEVRAIS-JE ÊTRE TRAITÉ?

L'établissement s'engage à ce que tu :

01

**sois traité par des personnes
compétentes** qui sont à jour au niveau
des nouvelles pratiques, approches
clientèles et connaissances cliniques;

02

**sois respecté par le personnel
et écouté;**

Des attitudes irrespectueuses ou le fait de ne pas prêter attention à tes paroles et à tes demandes 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

**puisses bénéficier d'un bon suivi
psychosocial** auprès de ton infirmière,
de ton travailleur social ou de
ton psychologue;

04

participes aux décisions concernant ton état de santé et de bien-être;

En collaboration avec toi, les professionnels que tu rencontres tenteront de rechercher des solutions adaptées à tes besoins en prenant en considération ta culture, tes intérêts, tes croyances et tes expériences de vie.

Entre autres, tu as le droit de participer à l'élaboration de ton plan d'intervention interdisciplinaire.

05

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

ACCÉDER À DES SERVICES DE SANTÉ ET À DES SERVICES SOCIAUX

**SI J'AI DES PROBLÈMES DE
CYBERDÉPENDANCE, DE
DÉPENDANCES LIÉES À L'ALCOOL,
AUX DROGUES, AUX JEUX DE
HASARD OU D'ARGENT, EST-CE
QUE JE PEUX OBTENIR DE L'AIDE?**

Oui, tout à fait. Les établissements de santé et des organismes communautaires offrent toute une gamme de services gratuits et adaptés aux besoins des jeunes. Il y a également des personnes ressources dans les écoles. L'important, c'est de parler et d'aller chercher de l'aide!

ÊTRE BIEN INFORMÉ SUR MON ÉTAT DE SANTÉ

AI-JE LE DROIT DE RECEVOIR DE L'INFORMATION CONCERNANT MON ÉTAT DE SANTÉ?

Oui, le médecin doit te donner des informations simples à comprendre afin que tu puisses prendre une décision libre et éclairée.

JE DOIS ÊTRE OPÉRÉ. EST-CE QUE LE MÉDECIN ET LE PERSONNEL SOIGNANT DOIVENT M'INFORMER DES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE L'OPÉRATION?

Oui, c'est ton droit de connaître l'information pertinente et les risques possibles d'une intervention et participer aux décisions liées à ton état de santé. On doit t'expliquer pourquoi on t'opère, les détails de l'opération, la préparation avant l'intervention et les complications post-opératoires.

De plus, le jour même de l'opération, le personnel doit bien t'accueillir et écouter tes préoccupations lorsque tu attends pour la salle d'opération. Il s'agit d'un grand jour pour toi. Bien connaître ce qui t'attend réduit ton stress et c'est une partie de la guérison.

CONSENTIR AUX SOINS

QUE SIGNIFIE « DONNER UN CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ »?

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

Cela veut dire que :

- > tu dois recevoir l'information pertinente te permettant de prendre une décision en pleine connaissance de cause;
- > tu dois donner ton accord de ton plein gré, c'est-à-dire sans subir de pression ou sans que tes facultés soient altérées, par exemple, par l'alcool, des drogues ou des médicaments.

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.

À QUEL ÂGE PUIS-JE DONNER MON ACCORD OU NON AUX SOINS QUE L'ON VEUT ME DONNER?

À partir de 14 ans, un jeune **peut consentir** seul aux soins requis par son état de santé.

AVANT 14 ANS

Tant que tu n'as pas atteint 14 ans, tu ne peux pas décider seul si tu acceptes ou non un soin de santé. Ce sont tes parents (ou tuteur) qui doivent donner leur consentement.

En cas de refus de ces derniers et que les soins sont absolument requis, l'établissement peut s'adresser au tribunal.

APRÈS 14 ANS

Un jeune qui est apte à consentir peut refuser tout type de soins, que ceux-ci soient nécessaires ou non.

Les parents n'ont pas à être informés de la situation sauf dans certaines circonstances. Par exemple, ils devront être informés :

- > si tu séjournes plus de 12 heures dans un établissement de santé et de services sociaux;
- > si un événement (un accident ou une opération) comporte des risques sérieux ou qu'une urgence nécessite une intervention.

PARTICIPER AUX DÉCISIONS

EST-CE QUE JE PEUX ASSISTER AUX RENCONTRES AVEC LES PROFESSIONNELS QUI PARLERONT DE MON DOSSIER?

Dans la mesure du possible, il est souhaitable que tu assistes à ces rencontres. Tu es le partenaire privilégié de ton rétablissement. Il est essentiel que tu fasses partie de cette équipe! Tu es responsable de ton corps et de ta santé.

EST-CE QUE JE PEUX DONNER MON AVIS SUR LE TRAITEMENT OU LA DÉMARCHE QU'ON ME PROPOSE?

Oui, tu le peux. Il est même primordial que tu t'impliques à 100 %. Tu es la première personne concernée!



ÊTRE ACCOMPAGNÉ OU ASSISTÉ

EST-CE QUE JE PEUX ÊTRE ACCOMPAGNÉ LORS DE LA RENCONTRE AVEC LE MÉDECIN?

Oui, tu peux être accompagné de la personne de ton choix.

La personne qui t'accompagne est là pour te soutenir et t'aider à transmettre des informations en cas d'oubli de ta part. Elle peut t'aider à te rappeler des questions que tu veux poser.

De même, vous pourrez comprendre plus facilement à deux les explications que le professionnel te donnera sur ton diagnostic et sur le traitement qu'il te propose par exemple.

Le professionnel pourrait toutefois jugé nécessaire de te rencontrer seul.

RECEVOIR DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE

AI-JE LE DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES EN ANGLAIS LORSQUE JE VAIS DANS UN ÉTABLISSEMENT DU CISSS DE LAVAL?

Les établissements de santé ont l'obligation d'offrir leurs services en langue française. Néanmoins, certains services sont aussi offerts en anglais. Au CISSS de Laval, seul l'Hôpital juif de réadaptation est tenu de rendre disponible l'entièreté de ses services en français et en anglais.

Cependant, la LSSSS prévoit « que toute personne d'expression anglaise » a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, en tenant compte toutefois de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières de l'établissement qui dispense ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès.

Le programme d'accès du CISSS de Laval contient la liste complète des services offerts en anglais. Ce document est disponible sur son site Internet www.lavalensante.com/accueil/politique-linguistique/.

AVOIR ACCÈS À MON DOSSIER DE SANTÉ

PUIS-JE AVOIR ACCÈS À MON DOSSIER MÉDICAL?

Jeune âgé de 14 ans et plus

Oui, tu peux y avoir accès (consultation sur place) ou en obtenir une copie (des frais peuvent être exigés). Il te faut toutefois en faire une demande par écrit au service des archives.

TON DOSSIER EST CONFIDENTIEL

Il contient beaucoup d'informations personnelles sur toi :

- > des informations sur ton état de santé mentale et physique;
- > des résultats de tes examens médicaux;
- > des renseignements sur ta vie familiale.

Aussi, il est possible que le professionnel responsable de ton dossier considère que certaines informations causeraient un tort à ta santé ou à ta situation. Dans ce cas, cette information sera retenue, de façon temporaire seulement, et tu devras en être informé.

Pour faire une demande d'accès à ton dossier, tu dois communiquer avec le service des archives de l'installation concernée. Une agente administrative ou une archiviste t'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/.

Jeune âgé de moins de 14 ans

Si tu es âgé de moins de 14 ans, en règle générale, ce sont tes parents qui peuvent avoir accès à ton dossier médical.

EST-CE QUE MES PARENTS PEUVENT CONSULTER MON DOSSIER?

Oui, à moins qu'un professionnel juge que cela pourrait te nuire.

SI J'INTERROMPS MA GROSSESSE, EST-CE QUE CETTE INFORMATION DEMEURERA CONFIDENTIELLE?

Oui, cette information demeurera confidentielle, sauf lors de signalement à la Direction de la protection de la jeunesse. 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 tu donnes dans le cadre d'une prestation de soins dans un établissement de santé sont protégés et ne peuvent pas être communiqués à d'autres personnes **sans ton autorisation**.

SI J'AI UNE INFECTION TRANSMISSIBLE SEXUELLEMENT ET PAR LE SANG (ITSS), EST-CE QUE L'INFIRMIÈRE OU L'INTERVENANT À QUI J'EN PARLE GARDERA CETTE INFORMATION SECRÈTE?

Oui, cette information est confidentielle. Le professionnel de la santé n'est pas autorisé à divulguer les informations incluses dans ton dossier médical à qui que ce soit sans obtenir ton autorisation (sauf lors de signalement à la Direction de la protection de la jeunesse pour un motif d'abus sexuel).

POUVOIR PORTER PLAINTE

SI JE NE SUIS PAS SATISFAIT DE L'ATTITUDE D'UN INTERVENANT OU D'UN AUTRE PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ OU DE LA QUALITÉ DES SERVICES, PUIS-JE PORTER PLAINTE?

Oui, tu le peux. Tu ne dois pas avoir peur de porter plainte.

.....

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

En mettant en lumière une situation problématique, cela donnera aux personnes responsables la possibilité de changer les choses.

.....

Tu es d'abord invité à communiquer tes insatisfactions à un responsable concerné.

Si cette première démarche auprès du gestionnaire n'a pas permis de régler le problème, on t'invite alors à communiquer avec le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

DES REPRÉSAILLES, C'EST QUOI? SI JE CROIS EN ÊTRE VICTIME, QU'EST-CE QUE JE FAIS?

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

Si tu as nommé une insatisfaction, posé des questions, soulevé des préoccupations ou porté plainte à l'égard d'un membre du personnel, il se peut que tu aies peur que cet employé ne soit pas content. Malgré cela, il est obligé de t'offrir les services.

Le personnel ne peut pas avoir des comportements désagréables envers toi ou des attitudes malveillantes, tels que ne pas te parler, t'ignorer, te dire des commentaires en lien avec ta plainte, ne pas te saluer, te retirer un privilège, tarder à te retourner un appel (parfois les circonstances ou les urgences peuvent justifier le délai à répondre).

Si c'est le cas, tu as le droit d'en informer des personnes en autorité ou le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

La qualité des liens entre toi et le personnel a un impact important sur ta 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 TES DROITS

Plusieurs ressources ou organismes sont gardiens de tes droits. Ils peuvent t'accompagner gratuitement, en toute confidentialité, dans ta démarche, notamment pour :

- > souligner une insatisfaction envers un service, un soin, un intervenant ou un médecin;
- > te donner de l'information;
- > t'aider dans la rédaction d'une plainte.

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

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

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

AIDE JURIDIQUE DE MONTRÉAL/ LAVAL - BUREAU DE LA SANTÉ

425, boulevard de Maisonneuve Ouest, bureau 600
Montréal (Québec) H3A 3K5
514 864-2111

LIENS UTILES

www.actionautonomie.qc.ca
www.aldo.cmq.org
www.educaloi.qc.ca
www.lavalensante.com
www.legisquebec.gouv.qc.ca
www.msss.gouv.qc.ca
www.protecteurducitoyen.qc.ca
www.rpcu.qc.ca
www.vosdroitsensante.com

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec 