



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 Loi sur la protection des personnes dont l'état mental représente un danger pour eux-mêmes ou pour autrui.

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 travailleur social qui discute avec vous de votre plan d'intervention, d'un psychologue qui vous écoute et vous soutient dans des épisodes d'anxiété ou bien d'une infirmière qui vous 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 : 978-2-550-83031-3 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-83032-0 (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 :

- > prendre connaissance de la documentation remise;
- > collaborer au plan d'intervention;
- > être honnête dans vos propos;
- > respecter l'intervenant en tant que personne digne et intègre;
- > demander des explications nécessaires à la 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 votre état de santé et de bien-être;
- > respecter les règlements et les politiques de l'établissement;
- > utiliser les services de façon convenable.

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 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, approches avec la clientèle et des connaissances cliniques;

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 à ces règles. Dans certaines circonstances et situations d'urgence, il se peut que le personnel ne puisse pas répondre.

03

soyez assuré d'un suivi médical et psychosocial adéquats;

Par exemple, on devra :

- > s'assurer que vous déteniez toutes les références nécessaires pour la consultation d'un spécialiste;
- > s'assurer que la liste des médicaments est à jour;
- > fournir un guide de ressources selon chaque besoin :
 - les lignes d'urgence et d'écoute,
 - les coordonnées des différents organismes en santé mentale;
- > vous aviser que, si votre santé se détériore, vous pouvez vous diriger à nouveau dans un centre hospitalier.

04

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

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

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.



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



POUVEZ-VOUS DONNER VOTRE CONSENTEMENT POUR VOUS FAIRE SOIGNER?

Après avoir reçu toute l'information sur votre état de santé, dans la mesure où vous êtes apte à consentir au soin proposé, vous avez le droit **d'accepter ou de refuser celui-ci**. 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.

Si vous êtes âgé de moins de 14 ans, c'est votre père, votre mère ou votre tuteur qui peut consentir ou non au soin qui vous est proposé.

Si vous êtes âgé de 14 ans et plus, vous pouvez consentir vous-même à recevoir des soins. Toutefois, si vous séjournez plus de 12 heures dans un hôpital, vos parents ou votre tuteur devront en être informés.

En situation d'urgence, le personnel médical n'a pas besoin d'obtenir votre consentement avant de vous fournir des soins, notamment si votre vie est en danger ou votre intégrité menacée.

Votre consentement ou non 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 toute 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 ou de menaces et sans que vos facultés soient altérées, par exemple, par l'alcool, des drogues ou des médicaments qui affecteraient vos fonctions cognitives.

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, et ce, malgré la gravité et la permanence de certains de leurs effets. De plus, votre représentant devra aussi s'assurer que les 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?

Dans la mesure du possible, il est souhaitable que vous assistiez aux rencontres lorsque vous êtes invité.

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 votre rétablissement! Vous êtes la première personne concernée!

LORS D'UNE HOSPITALISATION À L'UNITÉ DE PSYCHIATRIE, PEUT-ON VOUS ISOLER OU VOUS ATTACHER?

Il faut savoir que l'utilisation des mesures de contrôle porte atteinte aux droits de la personne, c'est-à-dire aux droits à l'intégrité, à la liberté et à la sauvegarde de son autonomie.

Selon la LSSSS, la force, l'isolement, tout moyen mécanique (attache) ou toute substance chimique peuvent être utilisés que si ces mesures sont requises pour vous empêcher de vous infliger ou d'infliger à autrui des lésions. La mesure de contrôle doit être minimale et exceptionnelle et elle doit tenir compte de votre état physique et mental.

.....
L'utilisation d'une mesure de contrôle doit être limitée et n'être envisagée qu'en dernier recours. Comme une mesure de contrôle est considérée comme 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 préventive ou alternative.
.....

COMME MESURES PUNITIVES, EST-CE QUE LE PERSONNEL PEUT VOUS EMPÊCHER D'AVOIR ACCÈS À VOS EFFETS PERSONNELS OU VOUS PRIVER D'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 de façon réciproque entre le personnel et vous.

Il est toutefois important de noter que vos effets personnels peuvent parfois vous être retirés pour des motifs d'ordre clinique ou de sécurité. Certaines activités peuvent aussi faire l'objet d'une annulation ou d'un report en fonction de votre état.

SI VOUS ÊTES HOSPITALISÉ CONTRE VOTRE VOLONTÉ, QUE POUVEZ-VOUS FAIRE?

Vous devez d'abord vous informer de votre statut à l'hôpital. La LSSSS définit trois types de gardes différentes en établissement :

- > **garde préventive :** mise en place par un médecin, sans qu'il soit nécessaire d'obtenir une ordonnance judiciaire;
- > **garde provisoire :** résulte d'une ordonnance à se soumettre à une évaluation psychiatrique;
- > **garde autorisée :** l'hôpital peut vous garder contre votre volonté pour une période prolongée (déterminée par une ordonnance de la Cour).

La garde en établissement vous prive de votre liberté, mais vous conservez tous vos autres droits.

Vous pouvez poser des questions sur les raisons de cette garde. Le séjour à l'hôpital fait partie de votre plan de rétablissement et vous avez le droit de participer aux décisions liées à votre plan de soins.

ÊTES-VOUS OBLIGÉ DE PRENDRE LA MÉDICATION QUI VOUS EST OFFERTE LORSQUE VOUS ÊTES PLACÉ SOUS GARDE DE L'ÉTABLISSEMENT?

En principe, on ne peut imposer des soins de santé à un usager majeur apte, à moins d'une ordonnance spécifique. On considère que son intégrité physique est l'un de ses droits fondamentaux. Dans un tel cas, aucun traitement ni prise de médication ne peut vous être imposé. Vous avez le droit de consentir ou non à vos soins.

Toutefois, si un médecin détermine que vous êtes inapte à consentir aux soins requis par votre état de santé et que vous refusez de collaborer au traitement proposé, sachez que l'équipe médicale peut, en vertu du Code civil du Québec, s'adresser au tribunal afin d'être autorisée à vous traiter malgré votre refus.

ÊTRE ACCOMPAGNÉ OU ASSISTÉ

POUVEZ-VOUS ÊTRE ACCOMPAGNÉ LORS DE VOS RENCONTRES AVEC UN INTERVENANT, UN PSYCHOLOGUE OU UN PSYCHIATRE?

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 VOTRE DOSSIER D'USAGER

POUVEZ-VOUS AVOIR ACCÈS À VOTRE DOSSIER?

Oui, vous pouvez, sauf exception, y avoir accès 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 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. Une agente administrative ou une archiviste vous indiquera la procédure à suivre. Cette procédure est aussi disponible sur le site Internet du CISSS de Laval à l'adresse suivante : www.lavalensante.com/soins-et-services/information-pratique/archives/.

EN RÉSUMÉ

L'USAGER, LUI-MÊME

- > **Si moins de 14 ans**, aucun accès au dossier;
- > **Si de 14 à 18 ans**, tout le dossier* sauf si préjudiciable à votre santé;
- > **Si 18 ans et plus**, tout le dossier* sauf si préjudiciable à votre santé.

REPRÉSENTANT

- > **Titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur :**
 - **Si moins de 14 ans**, tout le dossier* sauf si préjudiciable à la santé de l'utilisateur;
 - **Si de 14 à 18 ans**, selon l'autorisation de l'utilisateur et l'avis du professionnel.
- > **Représentant légal de l'utilisateur inapte, tuteur, curateur, mandataire :** renseignements* nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

* Sauf un renseignement personnel sur un tiers ou l'existence d'un tel renseignement si la divulgation est susceptible de nuire sérieusement à ce tiers.

AVOIR DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE VOTRE DOSSIER

EST-CE QUE LES RENSEIGNEMENTS CONTENUS DANS VOTRE DOSSIER SONT SECRETS? EST-CE QUE LES INTERVENANTS SONT TENUS PAR LE SECRET PROFESSIONNEL?

En vertu du secret professionnel, tous les renseignements contenus dans votre dossier doivent être gardés secrets par les professionnels à moins que vous autorisiez la divulgation de ceux-ci. Les professionnels, qui sont membres d'un ordre professionnel sont, par exemple des psychiatres, des psychologues, des travailleurs sociaux ou des infirmières.

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE LE SECRET PROFESSIONNEL ET LA CONFIDENTIALITÉ?

Le respect du secret professionnel s'adresse spécifiquement aux membres d'un ordre professionnel.

S'ajoute au secret professionnel :

- > la notion de confidentialité à laquelle tout employé du réseau de la santé et des services sociaux et des organismes communautaires sont soumis. Par exemple, en plus des professionnels, on pense aux préposés aux bénéficiaires, au personnel de bureau de l'unité de psychiatrie, du CLSC, de la clinique externe;
- > toutes les informations personnelles que vous confiez à un professionnel ou à un employé « sous réserve des exceptions prévues spécifiquement dans les différentes lois québécoises et canadiennes applicables »;
- > de même que tous les renseignements concernant votre état de santé, tels qu'un diagnostic, des résultats d'analyse ou des notes d'observation.

EST-CE QU'UN INTERVENANT D'UN ÉTABLISSEMENT PEUT DONNER DES RENSEIGNEMENTS SUR VOUS À UN AUTRE INTERVENANT D'UN ORGANISME COMMUNAUTAIRE OU D'UN AUTRE ÉTABLISSEMENT?

Comme ces renseignements sont confidentiels, vous devez donner votre autorisation par écrit afin qu'un intervenant puisse les divulguer à un autre intervenant. Cependant, quelques exceptions permettent de transférer des renseignements en situation d'urgence (par exemple, en vue de prévenir un acte de violence).

POUVOIR PORTER PLAINTE

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT D'UN SERVICE OU DU COMPORTEMENT D'UN EMPLOYÉ, POUVEZ-VOUS PORTER PLAINTE?

Oui, vous le pouvez. 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.

.....

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

.....

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 ne pas vous parler, 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. Dans certaines circonstances et situations d'urgence, il se peut que le personnel ne puisse pas répondre.

Si c'est le cas, vous devez informer la responsable d'unité ou le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

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.

COMITÉS DES USAGERS DU CISSS DE LAVAL

COMITÉ DES USAGERS DU CSSS 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

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

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.

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval*

Québec 