



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). ”

## C'EST QUOI DES DROITS?

C'est l'autorisation de faire ou de ne pas faire une chose.

Des droits sont des règles qui aident les personnes à fonctionner ensemble.

Chaque jour, les personnes que tu rencontres ou qui prennent soin de toi doivent respecter ces droits.

## TU AS PLUSIEURS DROITS :

- > le droit de poser des questions;
- > le droit de donner ton opinion dans les décisions qui te concernent;
- > le droit de dire que tu n'es pas content de quelque chose;
- > le droit de demander des choses;
- > le droit de parler des comportements pas corrects qui te sont faits;
- > le droit d'être respecté.

### 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  
autre 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 : 978-2-550-83033-7 (Imprimé)  
ISBN : 978-2-550-83034-4 (En ligne)

# C'EST IMPORTANT DE BIEN CONNAÎTRE TES DROITS SI TU VEUX LES FAIRE RESPECTER



## TU AS DROIT AUX SERVICES

La Loi dit que tu dois recevoir des services sécuritaires et de qualité.

### Cela veut dire que :

- > tu dois être traité par **des personnes compétentes**;
- > tu dois être respecté par les membres de ta famille d'accueil, ton éducateur ou éducatrice;
  - Exemple : Ils doivent être polis et gentils avec toi.
- > tu dois **être écouté** quand tu as des choses à dire;
- > tu dois avoir un **bon suivi médical et psychosocial de ton médecin et de ton intervenant**;
  - Exemple : Ils ne peuvent pas décider d'arrêter de te traiter sans être sûrs qu'une autre personne s'occupe de toi.
- > tu dois participer aux décisions qui te concernent sans avoir peur de dire tes besoins et de poser des questions;
- > tu dois **être informé, ainsi que tes parents et tes proches, lorsque tu reçois des soins ou des services, des avantages et des risques sur ta santé ou ton bien-être.**

# CHOISIR MON ÉDUCATEUR OU MON INTERVENANT

## EST-CE QUE JE PEUX CHANGER D'INTERVENANT OU D'ÉDUCATEUR? COMMENT DOIS-JE FAIRE?

Pour demander un changement, tu dois avoir des raisons sérieuses.

Tu ne dois pas faire cela parce que tu es en colère.

Tu dois d'abord te calmer et puis tu peux parler avec la personne de ce que tu n'aimes pas.

Il y a peut-être une solution.

Si cette personne a un mauvais comportement avec toi, tu dois en parler avec tes parents ou une personne responsable.

Si tu trouves que tes droits ne sont pas respectés, tu peux contacter ton comité des usagers ou le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui pourront t'aider et te soutenir.

# CONSENTIR À MES SOINS

## EST-CE QUE JE PEUX ACCEPTER OU REFUSER QU'ON ME SOIGNE?

Si tu as 14 ans et plus, tu as le droit de dire oui ou non (selon les circonstances).

Tu peux accepter ou refuser ce que te propose un médecin ou une infirmière, par exemple, un examen médical, de nouveaux médicaments ou un traitement.

Tu dois prendre ta décision seul, librement et sans pression.

# PARTICIPER AUX DÉCISIONS

## EST-CE QUE JE PEUX DIRE MON OPINION SUR CE QUE ME PROPOSE MON ÉDUCATEUR?

**Oui, c'est sûr!**

Il est important que tu dises ce que tu ressens et quels sont tes besoins.

Si tu n'aimes pas ce qu'il propose, tu peux lui dire pourquoi.

Ensemble, vous pourrez trouver une solution que tu aimeras.

## POUR PRENDRE UNE DÉCISION ÉCLAIRÉE, QUELS RENSEIGNEMENTS DOIS-JE AVOIR?

Les principaux renseignements que je dois avoir avant de dire oui ou non à un traitement ou une intervention médicale qui m'est proposée sont :

- > **une explication claire du traitement ou de l'intervention;**
- > **les résultats et les améliorations que cela donnera;**
- > **les risques et les effets possibles;**
- > **d'autres traitements possibles.**

## EST-CE QU'ON DOIT M'INFORMER SI JE DOIS CHANGER DE RESSOURCE?

**Oui**, on doit te donner les raisons du changement de ressource.

On doit bien préparer ton transfert et tu peux en discuter avec ton éducateur.

Tu dois rencontrer ta nouvelle famille d'accueil avec ton éducateur avant d'être transféré (dans des situations d'urgence, cette rencontre peut ne pas avoir lieu).



# ÊTRE ACCOMPAGNÉ OU ASSISTÉ PAR QUELQU'UN DE TON CHOIX

## EST-CE QUE QUELQU'UN PEUT VENIR AVEC MOI RENCONTRER MON ÉDUCATEUR OU MON MÉDECIN?

Oui, tu peux être accompagné d'une personne de ton choix.

Cela peut être ta mère, ton père, un ami ou quelqu'un que tu aimes beaucoup et en qui tu as confiance.

La personne qui t'accompagne est là pour te soutenir et t'aider. Par exemple, en cas d'oubli de ta part, elle peut transmettre des informations ou te rappeler des questions que tu voulais poser.

# AVOIR ACCÈS À MON DOSSIER D'USAGER

## EST-CE QUE J'AI LE DROIT D'AVOIR ACCÈS À MON DOSSIER?

Si tu es âgé de 14 ans et plus, tu peux avoir accès à ton dossier ou en obtenir une copie. Tu dois en faire une demande écrite au service des archives (des frais peuvent être exigés).

### TON DOSSIER MÉDICAL EST CONFIDENTIEL

**Il contient beaucoup d'informations personnelles sur toi, par exemple :**

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

Si tes parents souhaitent consulter ton dossier, ils devront avoir ton autorisation.

Pour faire une demande d'accès à ton dossier, tu dois le demander au service des archives de la direction où se trouvent tes services. Voir 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/).

Tu peux demander de l'aide à ton éducateur. Tu dois savoir que certaines informations pourraient être retenues.



# DROIT DE PORTER PLAINTE

**SI JE DIS QUE JE NE SUIS  
PAS CONTENT DES SERVICES  
QUE JE REÇOIS, J'AI PEUR  
DE ME FAIRE CHICANER,  
QUE LA PERSONNE SOIT FÂCHÉE  
OU QU'ELLE ME BOUDE...**

Si tu as dit que tu n'étais pas content de quelque chose, tu peux avoir peur que quelqu'un se venge sur toi.

Si tu as porté plainte contre un employé, tu peux avoir peur qu'il s'en prenne à toi ou qu'il t'oublie.

Mais c'est ton droit de recevoir des services de façon correcte et agréable.

Personne ne peut avoir des comportements désagréables avec toi ou de mauvaises attitudes.

## **ON N'A PAS LE DROIT :**

- > de te bouder;
- > de crier après toi;
- > de t'ignorer;
- > de te faire passer en dernier;
- > de te faire mal;
- > de ne pas te saluer, etc.

Si tu ne te sens pas bien dans une situation, tu peux en parler à tes parents ou à une personne responsable.

## COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET TROUBLE ENVAHISSANT DU DÉVELOPPEMENT DE LAVAL

304, boulevard Cartier Ouest, bureau 240  
Laval (Québec) H7N 2J2  
450 972-2099, poste 2011  
infocucrdi@videotron.ca

## 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.msos.gouv.qc.ca  
www.protecteurducitoyen.qc.ca  
www.rpcu.qc.ca  
www.vosdroitsensante.com

# DES GARDIENS POUR LE RESPECT DE TES DROITS

**Plusieurs ressources  
peuvent t'aider pour faire  
respecter tes droits.**

**Des personnes  
peuvent t'accompagner  
gratuitement, dans  
ta démarche :**

- > pour souligner  
une insatisfaction envers  
un service ou un soin;
- > pour dire que tu n'es pas  
content d'un intervenant  
ou d'un médecin;
- > pour te donner  
de l'information;
- > pour t'aider à écrire  
une plainte sur ce que  
tu veux dénoncer.

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Laval

Québec 