

# Nos droits

En tant qu'usagers du réseau de la santé et des services sociaux, nous avons des droits reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).

## Quels sont les droits des usagers?

1. Droit à l'information
2. Droit aux services
3. Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
4. Droit de recevoir les soins que requiert son état
5. Droit de consentir à des soins ou de les refuser
6. Droit de participer aux décisions
7. Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté
8. Droit à l'hébergement
9. Droit de recevoir des services en anglais
10. Droit d'accès à son dossier d'usager
11. Droit à la confidentialité de son dossier d'usager
12. Droit de porter plainte

La LSSSS s'appuie sur les droits fondamentaux afin de définir les droits des usagers.

Ces droits doivent être exercés de manière judicieuse et en respect des autres usagers qui ont les mêmes droits.

## Droit à l'information

(LSSSS, article 4)

C'est le droit d'être **informé** sur son état de santé physique et mental, sur les traitements possibles avec les risques et les conséquences. C'est aussi le droit d'être informé sur les services disponibles dans son milieu, ainsi que la manière dont on peut obtenir ces services.

## Droit aux services

(LSSSS, articles 5, 13 et 100)

C'est le droit de **recevoir** les soins et les services que l'on a besoin, comme les examens, les prélèvements, les soins, les traitements ou toute autre intervention. Ce droit est limité compte tenu des ressources dont les établissements disposent. Les services doivent être de qualité, continus, sécuritaires, personnalisés et adaptés à son état de santé.

## Droit de choisir son professionnel ou l'établissement

(LSSSS, articles 6 et 13)

C'est le droit de **choisir** son professionnel. C'est aussi le droit de choisir l'établissement où l'on souhaite recevoir les services. Lorsque qu'un établissement n'offre pas les services requis, il accommode l'usager le mieux possible.

## Droit de recevoir les soins que requiert son état

(LSSSS, article 7)

C'est le droit de **recevoir** les soins que son état de santé nécessite lorsque sa vie est en danger. En cas d'urgence, une personne qui n'est pas en mesure de donner son consentement recevra quand même les soins. Le personnel de l'établissement est autorisé à le faire, sauf dans le cas où il existe une indication contraire.

## Droit de consentir à des soins ou de les refuser

(LSSSS, articles 8, 9 et 12)

C'est le droit de **dire oui** ou **dire non** à des soins, des traitements, des examens. Personne ne peut être soumis à des traitements sans son accord. Les professionnels ont l'obligation de fournir une information claire et complète pour que la décision de l'usager soit prise en toute connaissance de cause. Lorsque l'usager est incapable ou inapte, le consentement peut être obtenu par une autre personne en son nom selon les dispositions prévues par la loi.

## Droit de participer aux décisions

(LSSSS, article 10)

C'est le droit de **participer** à toute décision pouvant affecter son état de santé ou son bien-être mental et physique, de participer à la mise en place et à la modification du plan d'intervention proposé.

## Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté

(LSSSS, articles 11 et 12)

C'est le droit d'être **accompagné** ou **assisté** par une personne durant les rendez-vous ou lorsque l'on reçoit des soins, si la situation le permet. La personne accompagnante ne dicte pas les services ou les traitements requis. Elle est là pour soutenir l'usager, notamment en l'aidant à obtenir des informations complètes et claires. C'est aussi le droit d'être **représenté** par une personne de son choix lorsqu'on est inapte ou incapable.

## Droit à l'hébergement

(LSSSS, article 14)

C'est le droit pour l'usager d'être **hébergé** dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour à domicile ou qu'une place dans un autre établissement lui soit assurée.

## Droit de recevoir des services en anglais

(LSSSS, article 15)

C'est le droit pour l'usager de langue anglaise que l'on communique avec lui en **anglais** lorsqu'il reçoit des services.

## Droit d'accès à son dossier d'usager

(LSSSS, articles 17 à 28)

C'est le droit pour l'usager d'avoir accès à son **dossier** sous réserve de certaines conditions. Ce droit comprend aussi la possibilité d'être assisté par un professionnel afin de comprendre l'information transmise.

## Qu'est-ce qu'un usager?

Un usager du réseau de la santé et des services sociaux, ce n'est pas qu'une personne malade. En effet, on naît usager et on meurt usager. Ce sont donc tous ceux et toutes celles qui, à un moment de leur vie, utilisent les services du réseau. C'est la femme enceinte, le bébé qui vient au monde, le jeune en centre jeunesse, la personne qui veut arrêter de fumer, la personne handicapée, le jeune avec un TDAH, le travailleur en arrêt de travail, la personne aux prises avec le cancer, la personne aux prises avec une dépendance, la personne aînée qui vit chez elle et qui reçoit les services d'aide de son CLSC ou de ses proches. En un mot, ce sont les 8 000 000 de Québécois et de Québécoises. Le RPCU les représente.

# Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur

(LSSSS, article 19)

C'est le droit pour l'utilisateur d'exiger que ne soient jamais divulguées, sans son consentement, les informations consignées à son dossier médical. Le dossier d'un utilisateur est **confidentiel** et personne ne peut y avoir accès sans le consentement de l'utilisateur ou d'une personne autorisée par l'utilisateur.

# Droit de porter plainte

(LSSSS, articles 34, 44, 53, 60 et 73)

C'est le droit de **porter plainte** lorsqu'on est insatisfait des services. La plainte est adressée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Ce mécanisme a pour objectif d'améliorer la qualité des services, l'insatisfaction de l'utilisateur étant considérée comme une contribution positive à cet effet.

# D'autres droits...

## Les droits fondamentaux de la personne

La Charte québécoise des droits et libertés de la personne énonce les droits fondamentaux de la personne, entre autres :

- le droit à la vie, à l'intégrité de sa personne;
- le droit à la sauvegarde de sa dignité;
- le droit au respect de sa vie privée;
- le droit au respect du secret professionnel;
- le droit à l'intégrité et à l'invulnérabilité;
- le droit à l'égalité.

La Loi concernant les soins de fin de vie prévoit l'accès aux soins palliatifs, le droit à l'aide médicale à mourir et la possibilité de rédiger des directives médicales anticipées.

Le Code civil du Québec prévoit aussi des droits.

Les droits fondamentaux s'appliquent partout, y compris dans les établissements de santé et de services sociaux. Les droits fondamentaux de la personne sont défendus par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, alors que les droits des usagers sont défendus notamment par les comités des usagers et de résidents de chaque établissement de santé et de services sociaux.

Pour de plus amples renseignements sur les droits de la personne, consultez la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec.

## Les comités des usagers et de résidents

Les comités des usagers et de résidents contribuent de manière active à l'amélioration de la qualité des services au sein de chaque établissement de santé et de services sociaux, que ce soit en santé physique ou mentale, en réadaptation (physique, déficience intellectuelle et TSA, dépendance), en centres jeunesse, en CHSLD ou en milieu hospitalier.

Les comités sont présents dans tous les établissements du Québec. Ils ont pour fonctions exclusives de défendre et renseigner les usagers sur leurs droits et d'évaluer leur degré de satisfaction quant aux services reçus. Ils accompagnent également les usagers dans une démarche de plainte à leur demande. Ces fonctions, qui sont exercées bénévolement par les membres de ces comités, sont définies dans la LSSSS.

**Pour de plus amples renseignements, consultez le comité des usagers ou de résidents de votre établissement, ou le Regroupement provincial des comités des usagers.**

[www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca)

Regroupement provincial  
des comités des **usagers**  
Santé et services sociaux

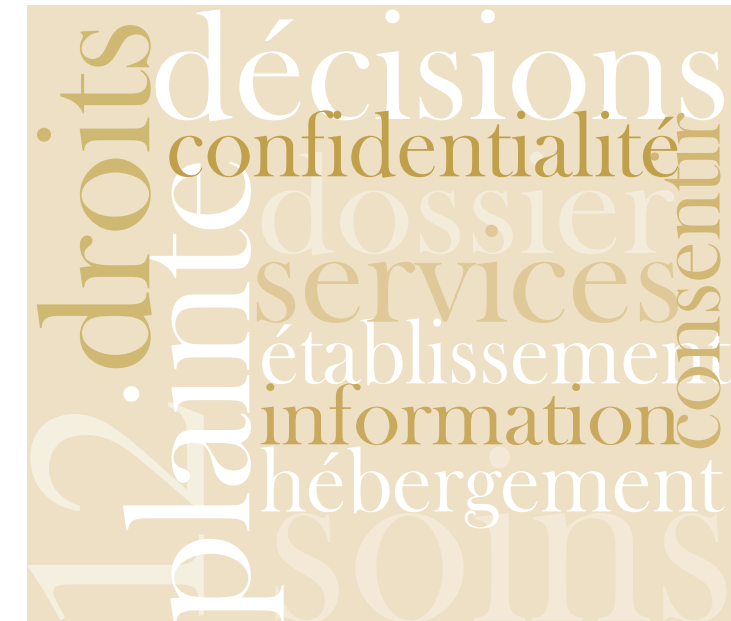


C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est  
Montréal (Québec) H1V 3T8  
Téléphone : 514 436-3744  
Télécopieur : 514 439-1658  
[www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca)  
[info@rpcu.qc.ca](mailto:info@rpcu.qc.ca)

# Les 12 droits des usagers

Santé et services sociaux

Les droits prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)



Regroupement provincial  
des comités des **usagers**  
Santé et services sociaux

