

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 LANGUE ANGLAISE
10. DROIT D'ACCÈS À SON DOSSIER D'USAGER
11. DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE SON DOSSIER D'USAGER
12. DROIT DE PORTER PLAINTÉ

1. **Droit à l'information** (art. 4)
comporte 2 volets

C'est le **droit d'être informé** de l'**existence des services** et des **ressources disponibles** dans son milieu tant en matière de santé que de services sociaux et celui de droit de connaître les modalités d'accès à ces services et ressources.

C'est le **droit d'être informé sur son état de santé physique et mental**, des diagnostics, des pronostics, des traitements possibles avec les risques et conséquences y associés et des incidents et conséquences lors des prestations de services.
2. **Droit aux services** (art. 5,13 et 100)

Le **droit de recevoir des services** de santé et de services sociaux **appropriés** tant au niveau scientifique, humain que social de façon continue et de manière personnalisée et sécuritaire.
3. **Droit de choisir son professionnel ou l'établissement** (art. 6 et 13)

Le droit de choisir le professionnel (médecin) qui nous offrira les services et de choisir l'établissement où nous recevrons les services ***dans les limites imposées et sous réserve des ressources disponibles.***

4. **Droit de recevoir les soins que requiert son état** (art. 7)
- C'est le droit pour l'usager de recevoir les **soins appropriés** que son **état de santé nécessite** lorsque notre vie ou notre intégrité est en danger (cas d'urgence) et par le fait même, d'être informé le cas échéant, des options de traitement possibles et des risques encourus.
- Dans tous les cas où le personnel de l'établissement peut agir pour sauvegarder la vie d'un usager, il est autorisé à le faire. Il s'agit d'une des mesures exceptionnelles qui ne nécessitent pas le consentement immédiat de l'usager. Une personne qui entre à l'hôpital en urgence et qui n'est pas en mesure d'offrir un consentement libre et éclairé, recevra quand même les soins lui permettant la sauvegarde de sa vie. Cependant, le médecin devra obtenir le consentement de la personne, dès que celle-ci sera en mesure de le formuler.
5. **Droit de consentir à des soins ou de les refuser** (art. 8 et 9)
- C'est le droit de **consentir** aux soins appropriés ou de les **refuser** après avoir reçu l'information sur notre état de santé. Ainsi, nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins tels que : examens, prélèvements, traitements ou intervention quelconque.
6. **Droit de participer aux décisions** (art.10)
- C'est le droit de **participer à toute décision** pouvant affecter son état de santé ou son bien-être mental et physique. Il comporte aussi le droit de participer à la mise en place de son plan d'intervention (soins) ou de services personnalisés ou à leur modification.
7. **Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté** (art.11 et 12)
- C'est le **droit pour l'usager d'être accompagné, assisté d'une personne de son choix ou d'être représenté** quand il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à des services dispensés par un établissement ou un professionnel.
8. **Droit à l'hébergement** (art.14)
- C'est le droit pour l'usager **d'être hébergé** dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette une place dans un autre établissement afin qu'il y reçoive les services que requiert son état.
- L'usager a donc le droit d'être hébergé tant et aussi longtemps qu'on ne lui aura pas trouvé une autre place dans un autre établissement, une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial afin qu'il puisse recevoir les services que requiert son état (en cas d'hospitalisation).
9. **Droit de recevoir des services en langue anglaise** (art. 15)
- C'est le droit pour l'usager de recevoir **des services en langue anglaise**.
- Quelques établissements sont désignés afin d'offrir le service dans les deux langues officielles; d'autres doivent fournir quelques services dans la langue anglaise.

10. Droit d'accès à son dossier d'utilisateur (art.17 à 28)

C'est le droit pour l'utilisateur d'avoir **accès à son dossier** sous réserve de certaines limitations. Ce droit comprend aussi la faculté **d'être assisté d'un professionnel** qualifié afin de comprendre l'information.

Il existe plusieurs particularités relatives à l'accès à son dossier. Règle générale, toute personne a les droits suivants :

L'utilisateur de 14 ans et plus a accès à son dossier. Toutefois, la loi prévoit quelques particularités permettant au personnel en place d'en refuser momentanément l'accès quand cela pourrait causer un préjudice grave à la santé de l'utilisateur. En ce cas, l'établissement, sur recommandation du médecin, détermine le moment où la communication du dossier ou partie de celui-ci pourra être effectuée (art.17).

Le droit de donner accès à son dossier par consentement; (art. 19 alinéa 1).

Le droit de faire transférer une copie, extrait ou résumé de son dossier vers un autre établissement ou, encore, à un autre professionnel (art. 24).

Le droit d'avoir, sur demande, l'assistance d'un professionnel qualifié afin de comprendre les renseignements de nature médicale ou sociale que l'établissement lui fournit (art. 25).

Le droit d'avoir accès à son dossier dans les délais les plus courts (art. 26).

Lorsque l'accès à un dossier est refusé, l'utilisateur possède un recours lui permettant de demander l'accès à son dossier. Rappelons que le principe veut que l'utilisateur puisse avoir son dossier et qu'il s'agit d'une exception lorsqu'on lui refuse ce droit (art. 27).

Notez que la LSSSS prime sur d'autres lois d'accès et de protection de l'information afin que l'utilisateur ait accès à son dossier. (art.28)

11. Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (art.19);

C'est le droit pour l'utilisateur d'exiger que **ne soient pas divulguées**, sans son consentement, **les informations** consignées à son dossier. Celles-ci, sauf exception, doivent demeurer confidentielles. Ainsi, le dossier d'un utilisateur est confidentiel et nul ne peut y avoir accès si ce n'est qu'avec le **consentement** de l'utilisateur ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom.

12. **Droit de porter plainte** (art. 34, 44, 53, 60 et 73). C'est le droit de l'utilisateur de **porter plainte** lorsqu'il est **insatisfait** des **services reçus ou qu'il aurait dû recevoir** ou des services qu'il reçoit ou requiert de l'établissement. Le droit de porter plainte peut sembler une mesure coercitive, mais il faut comprendre aussi que c'est notamment dans le but d'améliorer la qualité des services, que le législateur a prévu ce mécanisme. **Pour ce faire, il a le droit d'être accompagné ou assisté.**

Qui peut porter plainte?

Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux, son représentant, l'héritier ou les représentants légaux d'un usager décédé.

Comment exercer ce droit

- L'utilisateur peut faire une plainte écrite ou verbale. Nous recommandons cependant la plainte écrite.
- Pour formuler une plainte, l'utilisateur peut se faire assister et accompagner le cas échéant soit par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, soit par le Comité des usagers de l'établissement, soit par le Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) auquel est rattaché l'établissement.

Où adresser la plainte ?

La plainte est adressée au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. *Si la plainte vise un médecin, un dentiste ou un pharmacien, le commissaire aux plaintes envoie la plainte au médecin examinateur de l'établissement.*

Par contre, si la plainte concerne une résidence pour personne âgée, une résidence privée d'hébergement, une agence de la santé et des services sociaux, un organisme communautaire ou un service de transport ambulancier la plainte doit être adressée au Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

Lorsque vous êtes **insatisfait du résultat** d'une plainte portée devant le commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services, vous **pevez vous adresser en deuxième instance au Protecteur du citoyen.**

NB. Les droits reconnus à toute personne dans la LSSSS (art. 12) peuvent être exercés par un représentant.