



# COMMENT EXERCER VOS DROITS EN TANT QU'USAGER

**L'agente à la bientraitance a pour mandat de promouvoir la bientraitance dans l'organisation et de faire la promotion des droits des usagers en collaboration avec le comité des usagers de l'établissement. Ainsi, l'article suivant vous informe sur les douze (12) droits des usagers inscrits dans la Loi sur la santé et les services sociaux du Québec (LSSSS) et vous explique comment vous pouvez exercer vos droits au sein de tout établissement du réseau de la santé.**

## **#1 LE DROIT A L'INFORMATION (art. 4)**

Ce droit fait référence au droit d'être informé sur les services offerts dans le réseau de la santé et des services sociaux, d'être informé sur votre état de santé physique et mental, les diagnostics et pronostics qui vous concernent, les traitements possibles ainsi que les risques associés.

C'est en posant des questions sur votre état de santé que vous pourrez en savoir plus sur votre situation et votre condition médicale. Votre médecin traitant ainsi que les professionnels impliqués dans vos soins sont disponibles et en mesure de répondre à vos questions. De plus, l'établissement de santé où vous recevez des soins a l'obligation de vous communiquer rapidement tout incident vous concernant et qui survient au cours de votre hébergement/ hospitalisation.

Chaque établissement du réseau de la santé et des services sociaux a un site internet qui décrit les services offerts à la population. Si vous n'êtes pas en mesure de trouver les informations générales désirées à travers ces sites, le Comité des usagers de l'établissement peut également vous renseigner ou vous diriger dans vos demandes d'informations.

## **#2 LE DROIT AUX SERVICES (art. 5, 13 et 100)**

Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux appropriés, de façon continue, de manière personnalisée et sécuritaire.

Ce droit est cependant limité en fonction des ressources disponibles dans l'établissement. Ainsi, un établissement ne possédant pas l'équipement ou la ressource requise pour donner un soin ou un traitement spécifique, pourra référer l'utilisateur vers une ressource appropriée.

# COMMENT EXERCER VOS DROITS EN TANT QU'USAGER

## **#3 LE DROIT DE CHOISIR SON PROFESSIONNEL OU L'ÉTABLISSEMENT (art. 6 et 13)**

L'usager a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement où il souhaite recevoir ses soins.

Par contre, ce droit peut être limité dans certains cas (ex : disponibilité des ressources en région rurale ou éloignée, disponibilité des ressources humaines, matérielles ou financières de l'établissement).

## **#4 LE DROIT DE RECEVOIR LES SOINS QUE REQUIERT SON ÉTAT (art. 7)**

L'usager a droit de recevoir les soins appropriés pour maintenir un bon état de santé, pour préserver son intégrité ou pour sauver sa vie si elle est en danger.

Pour ce faire, l'usager doit collaborer avec les professionnels en fournissant toutes les informations nécessaires pour que les soins et services soient bien planifiés et organisés.

## **#5 LE DROIT DE CONSENTIR À DES SOINS OU DE LES REFUSER (art. 8 et 9)**

Après avoir reçu l'information sur son état de santé, l'usager peut accepter ou refuser un soin (examen, prélèvement, traitement ou intervention). L'exercice de ce droit doit cependant tenir compte du degré de connaissance et de compréhension de l'usager. Si l'usager ne peut donner un consentement libre et éclairé, une tierce personne autorisée par la loi ou un mandataire détenant un mandat homologué pourra consentir ou refuser les soins en remplacement de l'usager.

## **#6 LE DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS QUI LE CONCERNENT (art.10)**

L'usager a le droit de participer à toutes les décisions qui peuvent affecter son état de santé ou son bien-être.

L'usager est invité à participer aux rencontres interdisciplinaires, à partager ses idées et à respecter ses engagements.

## **#7 LE DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ, ASSISTÉ ET D'ÊTRE REPRÉSENTÉ (art. 11 et 12)**

Lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche liée à des services dispensés par un établissement ou un professionnel, l'usager a le droit d'être accompagné/ assisté/ représenté par une personne de son choix.

Cependant, l'accompagnateur, l'assistant ou le représentant ne doit pas être celui qui dicte les services ou les traitements requis. Il est simplement présent pour cueillir des informations ou questionner sur la démarche entreprise.

# COMMENT EXERCER VOS DROITS EN TANT QU'USAGER

## #8 LE DROIT À L'HÉBERGEMENT (art. 14)

L'usager a le droit d'être hébergé dans un 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. Toutefois, ce droit ne lui confère pas le droit au maintien dans cet établissement s'il a reçu son congé du professionnel.

## #9 LE DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE (art. 15)

Ce droit permet à l'usager de choisir la langue dans laquelle on lui transmettra l'information et les renseignements. Certains établissements sont désignés par le gouvernement du Québec afin d'offrir le service dans les deux langues officielles tandis que d'autres établissements doivent fournir quelques-uns de leur service dans la langue anglaise.

## #10 LE DROIT D'ACCÈS À SON DOSSIER D'USAGER (art 17 à 28)

L'accès à son dossier est donné à l'usager sous réserve de certaines limitations. Ce droit comprend la possibilité d'être assisté d'un professionnel qualifié afin de mieux comprendre l'information qui y est inscrite. Cependant un usager ne peut jamais exiger de voir son dossier immédiatement, car il faut respecter les règles d'accès au dossier établies par l'établissement. Des règles générales d'accès sont décrites dans la Loi et chaque établissement a une personne désignée responsable de la communication des renseignements consignés au dossier de l'usager. Vous devez adresser votre demande selon la procédure établie par l'établissement.

## #11 LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE SON DOSSIER D'USAGER (art. 19)

Aucune information du dossier ne peut être divulguée sans le consentement de l'usager, sauf exception. La confidentialité en matière de santé et services sociaux est protégée à la fois par le secret professionnel, par l'obligation de confidentialité de l'établissement et par l'obligation de confidentialité des employés de l'établissement.

## #12 LE DROIT DE PORTER PLAINTE (art. 34, 44, 53, 60 et 73)

L'usager a droit de porter plainte lorsqu'il est insatisfait des services reçus, des services qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou requiert de l'établissement. L'objectif de cette démarche étant d'améliorer la qualité des services dispensés aux usagers. Pour ce faire, l'usager a également le droit d'être accompagné dans sa démarche.

# COMMENT EXERCER VOS DROITS EN TANT QU'USAGER

Tous ces droits doivent être connus des usagers et se doivent d'être respectés en tout temps au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Pour ce faire, le comité des usagers et la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ont la responsabilité d'en faire la promotion au sein de leur établissement et de veiller au respect de ces droits.

Par ailleurs, il est important de rappeler que les usagers ont également les responsabilités suivantes :

- L'usager doit participer autant que possible aux soins et services qui le concernent
- L'usager doit utiliser les services de façon judicieuse
- L'usager doit respecter les politiques en vigueur dans l'établissement où il reçoit des soins
- L'usager doit maintenir des rapports harmonieux et respectueux avec les intervenants et les autres usagers

Tout citoyen a des droits ainsi que des obligations et chaque établissement a des règles. Le respect des droits, le respect des règles et le respect de chacun doivent cohabiter pour maintenir une relation harmonieuse.



*Hélène Fortin*

Hélène Fortin  
Agente à la bienveillance  
Résidence Berthiaume-Du Tremblay  
[helene.fortin.rbdt@ssss.gouv.qc.ca](mailto:helene.fortin.rbdt@ssss.gouv.qc.ca)  
514 381.1841 poste 297



*En collaboration avec :*

Le comité des usagers de la  
Résidence Berthiaume- Du Tremblay  
[comite.des-usagers.rbdt@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.des-usagers.rbdt@ssss.gouv.qc.ca)  
514 381.1841 poste 313  
<https://usagersrbdt.org/>