



COMITÉ DES USAGERS
DU CENTRE DE SANTÉ ET
DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL



Vous avez des droits en santé !

450.978.8609
cucsslaval@outlook.ca
www.cucsslaval.ca

Les cinq fonctions du Comité d'usagers :

(art. 212 LSSS)

- 1** Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- 2** Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- 3** Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- 4** Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1).
- 5** S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Et vous?

L'action du Comité des usagers vous apparaît utile?

Vous aimeriez soutenir notre action?

Vous pourriez disposer de quelques heures/semaine pour vous impliquer dans un projet concret?

Contactez-nous ou consultez notre site web pour en savoir plus sur les projets que nous menons.

Nos droits selon la Charte québécoise des droits et libertés de la personne

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 (LSSS). Pour définir ces droits, la LSSS s'appuie sur les droits fondamentaux de la personne tels que définis dans la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, notamment :

- le droit à la vie, à l'intégrité;
- 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.

Le Code civil prévoit aussi des droits, de même que la Loi concernant les soins de fin de vie qui prévoit l'accès aux soins palliatifs, le droit à l'aide médicale à mourir et la possibilité de rédiger des directives médicales anticipées.

Quels sont nos droits en santé et en services sociaux?

- 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

1 Droit à l'information

(LSSSS, article 7)

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.

2 Droit aux services

(LSSSS, articles 5, 13 et 100)

C'est le droit de recevoir les soins et les services dont 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.

3 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. Lorsqu'un établissement n'offre pas les services requis, il doit accommoder l'usager le mieux possible.

4 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.

5 Droit de consentir à des soins ou de les refuser

(LSSSS, articles 8, 9 et 12)

C'est le droit de dire oui ou de dire non à des soins, des traitements ou 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'utilisateur soit prise en toute connaissance de cause. Lorsque l'utilisateur est incapable ou inapte, le consentement peut être obtenu d'une autre personne en son nom selon les dispositions prévues par la loi.

6 Droit de participer aux décisions

(LSSSS, article 10)

C'est le droit de participer à toute décision concernant 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.

7 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'utilisateur, 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.

8 Droit à l'hébergement

(LSSSS, article 14)

C'est le droit pour l'utilisateur 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 assuré.

9 Droit de recevoir des services en anglais

(LSSSS, article 15)

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

10 Droit d'accès à son dossier d'utilisateur

(LSSSS, articles 17 à 28)

C'est le droit pour l'utilisateur 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.

11 Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur

(LSSSS, articles 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.

12 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.

La déclinaison des droits s'inspire d'un dépliant produit par le RPCU.

Notre légitimité

L'article 209 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux stipule que chaque établissement de santé doit mettre sur pied un comité pour les usagers de ses services. Ces comités sont constitués essentiellement d'usagers élus par les usagers de l'établissement.

Le mandat

Le mandat du comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers. Ces comités d'usagers doivent veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident leurs actions. Ils doivent avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées, tel que le mentionne le Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents, (MSSS, juin 2006).



Le Comité s'occupe des usagers des institutions suivantes :

HÔPITAL DE LA CITÉ-DE-LA-SANTÉ

1755, BOUL. RENÉ-LAENNEC, LAVAL, QC, H7M 3L9

CENTRE DE SERVICES AMBULATOIRES DE LAVAL

1515, BOUL. CHOMEDEY, LAVAL, QC, H7V 3Y7

CENTRE DE SERVICES AMBULATOIRES EN SANTÉ MENTALE RENÉ-LAENNEC

2008, BOUL. RENÉ-LAENNEC, LAVAL, QC, H7M 4J8

CENTRE D'HÉBERGEMENT FERNAND-LAROCQUE

5436, BOUL. LEVESQUE EST, LAVAL, QC, H7C 1N7

CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SAINTE-DOROTHÉE

350, BOUL. SAMSON OUEST, LAVAL, QC, H7X 1J4

CENTRE D'HÉBERGEMENT IDOLA-SAINT-JEAN

250, BOUL. CARTIER OUEST, LAVAL, QC, H7N 5S5

CENTRE D'HÉBERGEMENT LA PINIERE

4895, SAINT-JOSEPH, LAVAL, QC, H7C 1H6

CENTRE D'HÉBERGEMENT ROSE-DE-LIMA

280, BOUL. ROI-DU-NORD, LAVAL, QC, H7L 4L2

CLSC DU MARIGOT

1351, BOUL. DES LAURENTIDES, LAVAL, QC, H7M 2Y2

250, BOUL. CARTIER OUEST, LAVAL, QC, H7N 5S5

CLSC DES MILLE-ÎLES

4731, BOUL. LÉVESQUE EST, LAVAL, QC, H7C 1M9

CLSC DE L'OUEST-DE-L'ÎLE

4250, BOUL. DAGENAI OUEST, LAVAL, QC, H7R 1L4

CLSC DE SAINTE-ROSE

280, BOUL. ROI-DU-NORD, LAVAL, QC, H7L 4L2

CLSC DU RUISSEAU-PAPINEAU

1665, RUE DU COUVANT, LAVAL, QC, H7W 3A8

Comité des usagers du CSSS de Laval

800, boul. Chomedey Tour A

Bureau 232, Laval (QC) H7V 3Y4

450 978-8609

cucssslaval@outlook.com

www.cucssslaval.ca

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec