

MÉNARD, MARTIN, AVOCATS

www.vosdroitsensante.com

**DROITS
DES
USAGERS**

Par Me Jean-Pierre Ménard, Ad. E.

DROIT DES USAGERS

Principes interprétatifs (art. 3)

3. Pour l'application de la présente loi, les lignes directrices suivantes guident la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux:

1• la raison d'être des services est la personne qui les requiert;

2• le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;

3• l'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité; .../

DROIT DES USAGERS

Principes interprétatifs

.../

4° l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;

5° l'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

LES DROITS DES USAGERS

- DROIT AUX SERVICES (art. 5)

- LIBRE CHOIX DE L'ÉTABLISSEMENT ET DU PROFESSIONNEL (art. 6)

- DROIT AUX SERVICES EN SITUATION D'URGENCE (art. 7)

- DROIT À L'INFORMATION (art. 4 et 8)

- DROIT À L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE (CONSENTEMENT) (art. 9)

- DROIT À LA PARTICIPATION (art. 10)

- DROIT À L'AIDE ET À L'ACCOMPAGNEMENT (art. 11)

LES DROITS DES USAGERS

(SUITE)

- **DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER DE L'USAGER (art. 17)**
- **DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ (art. 19)**
- **DROIT D'EXERCER LES RECOURS (art. 16)**
- **DROIT DE PORTER PLAINTÉ (art. 29)**
- **DROIT À L'HONNEUR ET À LA DIGNITÉ**
- **DROIT À LA VIE PRIVÉE**
- **DROIT À LA SÉCURITÉ (art. 5)**
- **DROIT À LA GRATUITÉ**
- **DROIT AUX SERVICES EN LANGUE ANGLAISE**

L'USAGER

- CELUI QUI
 - REÇOIT
 - A REÇU
 - AURAIT DÛ RECEVOIR
 - REQUIERT
- SES DROITS PEUVENT ÊTRE EXERCÉS PAR UN REPRÉSENTANT
- LE SUJET DE RECHERCHE EST UN USAGER
- NE PAS CONFONDRE AVEC L'UTILISATEUR

LES REPRÉSENTANTS DE L'USAGER (ART. 12)

- LE TITULAIRE DE L'AUTORITÉ PARENTALE OU LE TUTEUR DE L'ENFANT MINEUR
- LE CURATEUR, LE TUTEUR, LE CONJOINT OU UN PROCHE PARENT DE L'USAGER MAJEUR INAPTE
- LE MANDATAIRE D'UN MANDAT FAIT EN PRÉVISION D'INAPTITUDE
- LA PERSONNE QUI DÉMONTRE UN ÎNTÉRÊT PARTICULIER POUR LE MAJEUR INAPTE

DROIT AUX SERVICES

(ART. 5 LSSSS)

Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

QUALIFICATIONS DU DROIT AUX SERVICES

(ART. 5)

- ENVELOPPE LIMITÉE
- ADÉQUATS SUR LE PLAN:
 - SCIENTIFIQUE
 - HUMAIN
 - SOCIAL
- CONTINUS
- PERSONNALISÉS
- SOUS RÉSERVE DE L'ARTICLE 13

SERVICES PERSONNALISÉS

(ART. 102-103)

- PLAN D'INTERVENTION:
 - BESOINS DE L'USAGER
 - OBJECTIFS POURSUIVIS
 - MOYENS À UTILISER
 - DURÉE PRÉVISIBLE DES SOINS
- PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉS:
 - COORDONNER DES SERVICES INTER-ÉTABLISSEMENTS

LE PLAN D'INTERVENTION (PI) ET LE PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉS (PSI) (ART. 102-103)

- QUI DOIT L'ÉLABORER
- COMMENT L'ÉLABORER
- DROITS DE L'USAGER:
 - PARTICIPATION
 - CONSENTEMENT
 - INFORMATION
 - AIDE ET ACCOMPAGNEMENT
 - RÉVISION

LIBRE CHOIX DE SES PATIENTS PAR LE PROFESSIONNEL

(ART. 6)

- LE PROFESSIONNEL PEUT ACCEPTER OU REFUSER
- CE DROIT PEUT ÊTRE RESTREINT PAR SON CODE DE DÉONTOLOGIE
- NE PEUT REFUSER EN SITUATION D'URGENCE
- LIMITÉ PAR LES OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL À L'ÉGARD DE L'ÉTABLISSEMENT (EX: GARDE)

LIBRE CHOIX DU PROFESSIONNEL PAR L'USAGER

(ART. 6)

- LIMITÉ AUX PROFESSIONNELS DE L'ÉTABLISSEMENT
- SOUS RÉSERVE DU LIBRE CHOIX DE SES PATIENTS PAR LE PROFESSIONNEL
- RESTREINT PAR L'ARTICLE 13

RESTRICTION AU DROIT AUX SERVICES ET AU LIBRE CHOIX

(ART. 13)

- SUJETS AUX DISPOSITIONS LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES RELATIVES À:

-ORGANISATION

-FONCTIONNEMENT

-RESSOURCE

- HUMAINES

-MATÉRIELLES

-FINANCIÈRES

DROIT AUX SERVICES EN SITUATION D'URGENCE

(ART. 7)

- QUAND LA VIE EST EN DANGER
- QUAND L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE EST MENACÉE

DROIT AUX SERVICES EN SITUATION D'URGENCE (SUITE)

(ART. 7 ET 101)

- RECEVOIR
- ÉVALUER
- DISPENSER LES SOINS D'URGENCE
- DÉCIDER DU CAS

DROIT DES USAGERS RESPONSABILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS (ART. 101 LSSSS)

101. L'établissement doit notamment:

1° recevoir toute personne qui requiert ses services et évaluer ses besoins;

2° dispenser lui-même les services de santé ou les services sociaux requis ou les faire dispenser par un établissement, un organisme ou une personne avec lequel il a conclu une entente de services visée à l'article 108;

.../

DROIT DES USAGERS RESPONSABILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS (ART. 101 LSSSS)

.../

3° veiller à ce que les services qu'il dispense le soient en continuité et en complémentarité avec ceux dispensés par les autres établissements et les autres ressources de la région et que l'organisation de ces services tienne compte des besoins de la population à desservir;

4° diriger les personnes à qui il ne peut dispenser certains services vers un autre établissement ou organisme ou une autre personne qui dispense ces services.

DROIT DES USAGERS **MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES**

- **ENREGISTREMENT**
- **INSCRIPTION**
- **ADMISSION (HÉBERGEMENT)**

CRITÈRES D'ACCÈS AUX SERVICES

- **URGENCE**
- **GRAVITÉ**
- **LISTE D'ATTENTE**

DROIT À L'AIDE ET À L'ACCOMPAGNEMENT

(ART. 11)

- **OBTENTION DES INFORMATIONS**

- **ENTREPRISE DE TOUTES DÉMARCHES
RELATIVEMENT À UN SERVICE FOURNI PAR UN
ÉTABLISSEMENT OU UN PROFESSIONNEL**

DROIT À LA PARTICIPATION

(ART. 10)

- À TOUTE DÉCISION AFFECTANT SON ÉTAT DE SANTÉ ET SON BIEN-ÊTRE
- ÉLABORATION DE SON PLAN D'INTERVENTION OU SON PLAN DE SERVICES
- MODIFICATION À CES PLANS

DROIT À L'INFORMATION

(ART. 4 ET 8)

- EXISTENCE ET MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES
- OPTIONS DE TRAITEMENTS, RISQUES ET CONSÉQUENCES GÉNÉRALEMENT ASSOCIÉES À CES OPTIONS
- AIDE ET ACCOMPAGNEMENT POUR L'INFORMATION

LA MISE EN ŒUVRE DES DROITS DES USAGERS

- LE COMITÉ DES USAGERS (art. 209 à 212)
- L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE RÉGIONAL D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT (art. 54)
- LES ORGANISMES DE DÉFENSE DES DROITS

LES RECOURS DE L'USAGER

- PLAINTÉ À L'ÉTABLISSEMENT
- POURSUITE CIVILE
- PLAINTÉ PROFESSIONNELLE
- AUTRES RECOURS