

Quiz droits des usagers

1 - Marc reçoit un diagnostic important, mais on ne lui explique pas clairement son état de santé ni les options de traitement.

Quel droit est compromis ici?

- A) Le droit à la confidentialité du contenu de son dossier
- B) Le droit à l'information sur son état de sa santé, les options possibles pour un traitement, les conséquences et solutions possibles
- C) Le droit de recevoir des services adéquats

2 - Fatima refuse une intervention chirurgicale proposée par son médecin. Celui-ci insiste fortement expliquant que son pronostic vital pourrait être engagé sans cette intervention.

Quel droit est concerné?

- A) Le droit à l'hébergement
- B) Le droit de recevoir des soins
- C) Le droit de consentir ou de refuser un traitement

3 - Julie est suivie pour une problématique de santé mentale. Elle s'inquiète du traitement de ses informations personnelles.

Quel droit est en jeu?

- A) Le droit à la sécurité
- B) Le droit à la confidentialité des informations la concernant et du contenu de son dossier
- C) Le droit de recours

4 - André pense avoir été maltraité au service d'urgence. Il veut entreprendre des démarches, mais ne sait pas comment s'y prendre.

Quel droit peut-il exercer?

- A) Le droit d'être accompagné
- B) Le droit de porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services sans représailles
- C) Le droit à la compensation financière

5 - Auprès de quelle instance, un usager des services de santé et services sociaux peut-il porter plainte sur les services qu'il a reçus ou qu'il croit avoir droit de recevoir ?

- A) La police
- B) Le protecteur du citoyen
- C) Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

6 - Un usager qui reçoit des services de réadaptation physique demande à ce que ses proches soient impliqués dans les discussions sur son plan de traitement, mais le personnel refuse sans explication.

Quel droit est en jeu?

- A) Le droit de participer aux décisions qui le concernent
- B) Le droit à l'hébergement
- C) Le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté

7 - Luc attend depuis plusieurs mois pour un premier rendez-vous en lien avec une problématique de santé mentale. Il ne comprend pas pourquoi et n'a reçu aucune mise à jour des raisons du délais de réponse.

Quel droit devrait-il invoquer?

- A) Le droit à l'information et le droit aux services
- B) Le droit de refuser des soins et le droit à l'accès à son dossier
- C) Le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté

8 - En physiothérapie, un usager se sent mal à l'aise avec le comportement d'un professionnel et demande une autre personne mais l'établissement refuse sa demande car il n'y a pas d'autres physiothérapeutes disponibles.

Quel droit est concerné ?

- A) Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement
- B) Le droit à l'accompagnement
- C) Le droit de participer aux décisions

9 - Amadou vit dans un centre d'hébergement de soins de longue durée. Son diabète est de moins en moins sous contrôle, le centre décide donc d'adapter son régime alimentaire pour améliorer sa santé malgré son refus.

Est-ce que le centre est dans son bon droit ?

- A) Oui, le rôle du centre et des employés est de prendre soin de la santé des résidents
- B) Non, Amadou a le droit de participer aux décisions qui le concernent même si cela va à l'encontre de son bien-être

10 - Clara souhaite obtenir une copie de son dossier médical, mais l'hôpital lui répond qu'elle n'a pas le droit de l'emporter avec elle.

Quelle affirmation est la bonne ?

- A) Clara a le droit d'accéder à son dossier
- B) L'hôpital a le droit de refuser l'accès à un dossier
- C) Clara a le droit d'accéder à son dossier mais doit passer par une procédure établie par l'établissement

11 - À la suite d'un grave accident de la route, Michel n'est pas conscient au moment de son arrivée au service des urgences de l'hôpital. Le personnel de l'hôpital administre des soins afin de stabiliser son état sans pouvoir obtenir son consentement.

Quel droit est concerné par cette situation ?

- A) Le droit de consentir ou refuser des soins
- B) Le droit à l'information
- C) Le droit de recevoir les soins en cas d'urgence que requiert son état

12 - Après son congé de l'hôpital, Jean, qui a perdu son autonomie, ne peut retourner chez lui. Aucun hébergement temporaire ou permanent ne lui est proposé, et il doit demeurer plusieurs jours supplémentaires à l'hôpital faute de solution.

Quel droit est concerné ?

- A) Le droit à l'hébergement sécuritaire et adapté à ses besoins
- B) Le droit à l'accompagnement
- C) Le droit à l'information

13 - John, un citoyen anglophone, se rend à un CLSC pour obtenir des informations sur les services disponibles. L'employé refuse de lui répondre en anglais expliquant que le CLSC n'offre pas de services dans cette langue.

John a été lésé dans ses droits ?

- a) Vrai
- b) Faux

Réponses quiz

1 - Réponse B : Le droit à l'information

Chaque usager a le droit d'être informé sur son état de santé, les soins disponibles et les conséquences possibles.

2 - Réponse : C) Le droit de consentir ou de refuser un traitement

Même dans des cas urgents, si vous êtes en mesure de donner votre avis, le consentement libre et éclairé est essentiel et requis.

3 - Réponse : B) Le droit à la confidentialité

Toute information concernant l'utilisateur est confidentielle et ne peut être partagée sans son consentement.

4 - Réponse : B) Le droit de porter plainte

Tout usager a le droit d'exprimer son insatisfaction en formulant une plainte et d'être accompagné par une personne de son choix dans sa démarche auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

5 - Réponse : C) Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est la première porte pour l'utilisateur de déposer une plainte.

Toute personne peut s'adresser au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. En première instance, le commissaire dispose de 45 jours pour examiner les motifs de la plainte, formuler ses conclusions et adresser ses recommandations aux instances concernées de l'établissement. Si le délai de 45 jours n'est pas respecté, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a l'obligation d'informer la personne de la raison du non-respect du délais. La personne peut aussi s'adresser en tout temps au Protecteur du citoyen.

6- Réponse : C) Le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté

Chaque usager a droit d'être accompagné, assisté et représenté par une personne de choix et confiance.

7 - Réponse : A) Le droit d'être informé et le droit aux services

Tout usager nécessitant des services doit pouvoir y accéder et doit être informé autant que possible par le personnel des délais possibles pour obtenir un premier service ou la continuité de ceux-ci. L'utilisateur aussi le droit d'être informé des services disponibles et de la façon d'y avoir accès.

8 - Réponse : A) Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement

Le droit de choisir son professionnel ou son établissement n'est pas absolu. L'utilisateur a toutefois le droit d'adresser une demande pour changer d'intervenant et d'expliquer les raisons de sa demande. Cependant, dans certains cas, il peut être limité de répondre favorablement à des demandes entre autres en raison du nombre limité de ressources humaines disponibles selon les secteurs de services. L'établissement doit assurer l'offre des services en fonction des ressources financières, humaines et matérielles disponibles mais il a le devoir d'examiner avec diligence les demandes des usagers afin de garantir la qualité des services.

9 - Réponse : B) Non, Amadou a le droit de participer aux décisions qui le concernent même si cela va à l'encontre de son bien-être

Chaque usager a le droit de participer aux décisions qui le concernent.

10 - Réponse : C) Le droit d'accès à son dossier d'utilisateur fait partie des 12 droits des usagers selon la procédure établie par l'établissement

Souvent, cela se fait via une demande aux services des archives de l'établissement.

11 - réponse : C) Le droit de recevoir les soins que requiert son état

En cas d'urgence, toute personne qui n'est pas en mesure de donner son consentement doit recevoir des soins afin de préserver la vie. Le personnel de l'établissement incluant les effectifs médicaux est autorisé à le faire, sauf dans le cas où il existe une indication contraire.

12 - Réponse : A) Le droit à l'hébergement

Jean doit être hébergé dans l'établissement sécuritaire et adapté à sa condition 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.

13 - Réponse : B) Faux.

Le droit de recevoir des services en langue anglaise fait bien parti des 12 droits des usagers mais tous les établissements ont un Programme d'accès aux services de langue anglaise. Le programme identifie les installations qui sont désignées pour offrir les services en langue anglaise. Les établissements diffusent sur leur site Web de l'information sur les services qu'ils offrent en langue anglaise.