



VOTRE SANTÉ, VOTRE DÉCISION!

ÉDITION 2015

CONSENTIR À DES
SOINS OU LES REFUSER :
VOTRE DROIT

Semaine
des droits
des usagers

du réseau
de la santé et des
services sociaux

Renseignez-vous auprès de votre comité des usagers ou de résidents

www.rpcu.qc.ca/semaine

VOTRE SANTÉ, VOTRE DÉCISION!

Chacun d'entre nous, jeune, adulte ou aîné, avons la responsabilité de prendre les bonnes décisions concernant notre santé et celle de nos proches. De saines habitudes de vie et des choix alimentaires éclairés font en sorte que l'on peut améliorer les conditions qui nous permettront de rester en santé.

Prendre les bonnes décisions et adopter un mode de vie sain favoriseront une bonne santé. À titre d'exemple, on peut décider de mieux s'alimenter, éviter de fumer, faire de l'activité physique, manger de manière équilibrée, etc.

Divers facteurs tels que nos antécédents familiaux, notre milieu de vie ainsi que notre environnement naturel, social, économique et culturel, ont une incidence à différents degrés, sur notre santé. De même, un évènement tel qu'un accident peut avoir des impacts directs sur celle-ci. Ainsi, nous risquons tous d'avoir recours au système public de santé.

Au Québec, le droit de consentir à des soins ou de les refuser est reconnu par la loi. En tant qu'usagers, nous avons le droit d'accepter ou de refuser les soins qui nous sont proposés. La bonne décision doit être fondée sur une information de qualité puisque qu'être informé est également un droit reconnu par la loi. Par conséquent, nous sommes en mesure de prendre une décision éclairée concernant nos soins, donc d'accepter ou de refuser des soins, et de choisir le traitement qui nous convient le mieux.



Tout gouvernement a l'obligation de faire la promotion de la santé par la mise en place de politiques qui tiennent compte d'un ensemble de facteurs dans le but de favoriser une bonne santé de la population. Ces politiques visent à contrer les risques relatifs à l'obésité, le cancer, les maladies cardiovasculaires et respiratoires, les problèmes de périnatalité et les maladies chroniques.¹ De nombreux outils peuvent nous aider dans ce domaine, par exemple le *Guide alimentaire canadien* qui recommande la consommation de fruits et de légumes, la réduction de l'apport en calories, le contrôle du poids, l'exercice régulier, un sommeil suffisant, etc.²

¹ Organisation mondiale de la santé, *Rapport sur la santé dans le monde, 2002 – Réduire les risques et promouvoir la vie saine*. Genève, 2002.

² Santé Canada, *Bien manger avec le Guide alimentaire canadien*, 2011.

CONSENTIR À DES SOINS OU LES REFUSER : VOTRE DROIT

Accepter ou refuser des soins n'est pas un privilège. C'est un droit reconnu par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.¹

En effet, nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins tels que des examens, prélèvements, traitements ou intervention quelconque. À la base de tout soin, traitement ou intervention, s'impose un consentement libre et éclairé, sauf dans les cas d'urgence et les situations exceptionnelles. En situation d'urgence ou en cas d'inconscience, les soins devront être dispensés puisque le personnel médical est dans l'obligation de donner les soins appropriés.

Le consentement

Le consentement doit être donné par l'utilisateur qui requiert les soins, les traitements ou l'intervention. Advenant que l'utilisateur soit incapable ou inapte à donner son consentement, la loi prévoit deux scénarios de consentement substitué :

1. le consentement du mandataire, en vertu d'un mandat d'inaptitude donné préalablement par l'utilisateur à une personne de son choix, après que ce mandat aura été homologué par le tribunal;

2. en cas d'urgence, le consentement donné par une autre personne autorisée par la loi, soit le conjoint (marié, en union civile ou de fait), un proche parent (père, mère, frère, sœur ou enfant), une personne démontrant un intérêt particulier pour l'utilisateur et ultimement le curateur public si l'utilisateur est isolé.

L'information

Une information juste et complète est le fondement d'un consentement libre et éclairé. En questionnant et en essayant d'en savoir le plus possible sur son état de santé, l'utilisateur exerce aussi l'un de ses autres droits : le droit à l'information. Une fois qu'il a été informé et après avoir discuté des options de traitement possibles et des risques encourus, l'utilisateur est en mesure de donner son consentement. Il peut refuser les soins et traitements. Il doit aussi être informé des risques et conséquences de ce refus.

Des exemples concrets dans lesquels ce droit s'applique

- Une femme enceinte refuse l'épidurale pour son accouchement.
- Après discussion avec son médecin, un adolescent opte pour la troisième option du traitement qui lui a été présentée.
- Une personne atteinte d'un cancer en phase terminale refuse de poursuivre ses traitements de chimiothérapie.
- La famille d'une personne âgée inapte à prendre une décision accepte que leur mère subisse une intervention chirurgicale.
- Une jeune femme accepte d'entreprendre des traitements pour soigner son trouble alimentaire.
- Un jeune homme informe son médecin qu'il entend cesser de prendre un médicament car les effets secondaires nuisent à son efficacité au travail.

¹ Gouvernement du Québec, *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (art. 8 et 9), chapitre S-4.2.



LA SEMAINE DES DROITS DES USAGERS

Qu'est-ce que la Semaine des droits des usagers?

La *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux* a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de mettre en valeur le travail réalisé dans les établissements de santé et de services sociaux du Québec.

Comment participer?

- Pour les **usagers**, se renseigner sur leurs droits et s'impliquer au sein d'un comité.
- Pour le **personnel** du réseau, faire le point sur ses pratiques en matière de droits des usagers et se renseigner sur les comités des usagers ou de résidents de l'établissement.
- Pour les **établissements**, présenter les réalisations des établissements en regard des besoins des usagers.
- Pour les **ordres professionnels**, faire connaître ses liens avec les comités des usagers.
- Pour les **syndicats**, organiser des activités de sensibilisation dans les milieux de travail en relation avec les droits des usagers.
- Pour les **groupes communautaires**, faire de la sensibilisation dans leur milieu sur les droits des usagers et sur le travail réalisé par les comités des usagers et de résidents.
- Pour le **ministère de la Santé et des Services sociaux**, faire le point sur l'amélioration de la qualité des soins de santé et des services sociaux.
- Pour les **commissaires aux plaintes** et à la qualité des services, se renseigner sur les comités des usagers et de résidents.

Pour les comités des usagers et de résidents :

- faire connaître leur rôle en organisant des journées porte ouverte dans leurs établissements;
- distribuer le matériel promotionnel aux usagers;
- organiser l'assemblée générale pendant cette semaine et inviter les usagers;
- organiser une conférence grand public;
- rencontrer la direction et le personnel de l'établissement pour les sensibiliser sur les droits des usagers;
- collaborer à des activités avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, la fondation ou le service de bénévoles de l'établissement pour faire connaître le comité des usagers et son mandat;
- inviter le Regroupement provincial des comités des usagers à offrir de la formation ou à présenter une conférence aux membres des comités;
- mettre sur pied des initiatives;
- profiter de l'occasion pour recruter de nouveaux membres;
- faire connaître les droits des usagers dans les médias locaux;
- diffuser un communiqué de presse sur la *Semaine des droits des usagers*.

L'important, c'est de participer!

La *Semaine des droits des usagers* a lieu la dernière semaine de septembre. Il peut arriver que le moment ne convienne pas à tous les acteurs du milieu. On peut alors organiser une activité à tout autre moment de l'année. L'important, c'est de participer! Le matériel promotionnel de la *Semaine des droits des usagers* demeure disponible en tout temps.

Informez-nous!

Informez le RPCU des initiatives et des activités que vous organisez : projets@rpcu.qc.ca.

Affiches, dépliants, signets, ballons gonflables

Le RPCU offre du matériel promotionnel. Commandez ce matériel auprès du RPCU en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le site Internet www.rpcu.qc.ca/semaine.

Courriel : courrier@rpcu.qc.ca
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658

Qu'est-ce qu'un usager?

Un usager du réseau de la santé et des services sociaux, ce n'est pas qu'une personne malade. En effet, on naît usager et on meurt usager. Ce sont donc tous ceux et toutes celles qui, à un moment de leur vie, utilisent les services du réseau. C'est la femme enceinte, le bébé qui vient au monde, le jeune en centre jeunesse, la personne qui veut arrêter de fumer, la personne handicapée, le travailleur en arrêt de travail, la personne aux prises avec le cancer, la personne aînée qui vit chez elle et qui reçoit les services d'aide de son CLSC ou de ses proches. En un mot, ce sont tous les Québécois et les Québécoises.

Quels sont les droits des usagers?

« La raison d'être des services est la personne qui les requiert ». C'est l'une des lignes directrices sur laquelle se fonde la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Les droits des usagers sont :

1. le droit à l'information;
2. le droit aux services;
3. le droit de choisir son professionnel ou l'établissement;
4. le droit de recevoir les soins que requiert son état;
5. **le droit de consentir à des soins ou de les refuser;**
6. le droit de participer aux décisions;
7. le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté;
8. le droit à l'hébergement;
9. le droit de recevoir des services en langue anglaise;
10. le droit d'accès à son dossier d'usager;
11. le droit à la confidentialité de son dossier d'usager;
12. le droit de porter plainte.

Les chartes des droits et libertés de la personne et le *Code civil du Québec* offrent aussi des protections.

Qu'est-ce qu'un comité des usagers ou de résidents?

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* institue les comités des usagers et les comités de résidents et définit leur mission. Ils sont la voix des usagers dans le réseau et les gardiens de vos droits. Composés de bénévoles, ils sont présents dans tous les établissements de santé et de services sociaux. Plus spécifiquement, le comité de résidents est rattaché à un centre offrant des services à des usagers hébergés. Les comités des usagers et de résidents informent et défendent les usagers sur leurs droits.

Pour trouver votre comité

Votre comité des usagers est celui de l'établissement de santé que vous fréquentez ou que vous fréquenteriez si vous, ou l'un de vos proches, aviez un problème de santé. Généralement, c'est l'établissement de santé le plus près de chez vous. Que ce soit pour trouver un comité des usagers et de résidents, un établissement de santé ou de services sociaux, un service, un médecin ou une assistance personnalisée, on peut trouver plusieurs de ces renseignements à ce lien :

www.msss.gouv.qc.ca/reseau

Vous découvrirez d'autres ressources qui pourraient vous informer sur vos droits : le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), le Protecteur du citoyen et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Maltraitance envers les personnes âgées

Le RPCU offre des conférences sur la maltraitance envers les personnes âgées. Demandez une conférence dans votre milieu! Infos : www.maltraitanceaines.org.

Visitons nos aînés

Qu'ils vivent à domicile, en résidences privées ou en CHSLD, nos aînés attendent notre visite. Pour contrer leur isolement, le RPCU favorise les liens intergénérationnels et encourage aussi les jeunes à visiter les aînés. Faites la promotion vous aussi, dans votre milieu, des visites aux aînés là où ils vivent. Parlez-en à vos proches et amis! Partagez : www.facebook.com/visitonsnosaines.

Lutte contre l'intimidation

La lutte contre l'intimidation, qui inclut également la cyber-intimidation, est l'affaire de tous. Jeunes, adultes et aînés sont à risque d'y faire face. Qu'elle soit verbale, physique ou virtuelle, l'intimidation peut avoir des répercussions durables et créer des traumatismes sur la santé de ceux qui en sont victimes. Les comités des usagers et de résidents peuvent jouer un rôle en faisant connaître les droits des usagers ainsi que les mécanismes et les recours existants. N'hésitez pas à dénoncer!

MESSAGE DE NATHALIE PRUD'HOMME

Porte-parole et présidente d'honneur de l'édition 2015 de la Semaine des droits des usagers

La liberté de consentir à des soins ou de les refuser est un droit pour toutes les Québécoises et tous les Québécois. C'est le thème de l'édition 2015 de la *Semaine des droits des usagers*, d'où le slogan : Votre santé, votre décision!

Étant atteinte du cancer, je navigue dans le système de santé depuis dix ans. À maintes reprises, j'ai eu à prendre une décision sur le choix d'un traitement proposé, surtout depuis janvier 2012 alors que j'ai reçu un diagnostic sévère et un pronostic de 18 mois à vivre. Depuis, trois années se sont écoulées, je suis toujours en vie et mon état de santé est désormais stable, même si le cancer est toujours présent.

Dans mon parcours, j'ai dû me renseigner, poser des questions et faire de mon oncologue un allié et non un sauveur. J'ai même eu à prendre des décisions qui allaient à l'encontre de ce qui m'était proposé. J'ai été constamment au cœur des décisions concernant ma santé, cela m'a fait vivre énormément d'émotions, mais je ne regrette rien. Encore aujourd'hui, les décisions que je dois prendre comportent leur lot de risques et d'espoirs.

À titre de porte-parole de l'édition 2015 et présidente d'honneur de la *Semaine des droits des usagers*, j'invite tous Québécois à s'informer sur leurs droits en tant qu'usagers et à se rappeler que leur santé, c'est leur décision!

Nathalie Prud'Homme

Survivante et combattante du cancer, Nathalie Prud'Homme a fait connaître sa réalité de vie en faisant l'objet du documentaire *Je serai là demain* réalisé par Chantal Lacroix. Artiste peintre, maman de deux adolescents, elle estime que « la mort est inévitable, l'amour est éternel, c'est pourquoi je vis avec espoir ».

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) est le principal porte-parole des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Le RPCU fait la promotion de la santé, défend les droits des usagers et représente les 600 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec. La mission des comités des usagers et de résidents est de défendre les droits des usagers et de travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers. Le RPCU défend également les droits des personnes aînées.

C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est, Montréal (Québec) H1V 3T8
Téléphone : 514 436-3744 / Télécopieur : 514 439-1658 / www.rpcu.qc.ca / info@rpcu.qc.ca

www.rpcu.qc.ca/semaine

Vos coordonnées