

## La Semaine des droits des usagers

La *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux* est organisée chaque année par le RPCU en collaboration avec les comités des usagers et de résidents. Elle 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.

### À propos du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux regroupe la majorité des comités des usagers et de résidents du Québec. Il offre aux membres des comités un soutien quotidien et des formations en vue de mieux exercer leurs fonctions prévues par la loi. Le RPCU défend également les droits des personnes âgées et des jeunes.

### Quelques ressources

Le comité des usagers ou de résidents de votre établissement  
[www.rpcu.qc.ca/etablisements](http://www.rpcu.qc.ca/etablisements)

Ministère de la Famille / Aînés  
[www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines](http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines)

L'Appui pour les proches aidants d'aînés  
[www.lappui.org](http://www.lappui.org)

Droits des aînés  
[www.educaloi.qc.ca](http://www.educaloi.qc.ca)

Ligne Aide Abus Aînés  
[www.aideabusaines.ca](http://www.aideabusaines.ca) | 1 888 489-2287

Santé des aînés  
[www.iugm.qc.ca/sante-aines.html](http://www.iugm.qc.ca/sante-aines.html)

## Les services en CHSLD et à domicile

### Des exemples

- Une proche aidante s'occupant de son conjoint malade contacte le CLSC pour s'informer des services de soutien à domicile.
- Devenu paraplégique à la suite d'un accident, un homme dans la quarantaine est hébergé en CHSLD où il bénéficie des services adaptés à sa condition.
- Après avoir rencontré sa travailleuse sociale, une femme âgée reçoit des services d'aide à domicile qui lui permettent de maintenir son niveau d'autonomie.
- Un homme âgé atteint de la maladie d'Alzheimer réside en CHSLD puisque sa condition ne lui permet plus de demeurer seul chez lui.
- À la suite du décès de son conjoint, une femme âgée fréquente un centre de jour et rencontre d'autres aînés vivant un deuil.
- Un homme diabétique en CHSLD bénéficie d'une évaluation et d'un suivi en nutrition.
- Un homme âgé en perte d'autonomie avancée reçoit les soins infirmiers appropriés à sa condition dans son CHSLD.
- Constatant la perte d'autonomie progressive de leur mère, les membres d'une famille obtiennent une évaluation par un travailleur social du CLSC.

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Ouest-de-  
l'Île-de-Montréal  
Québec

FÉDÉRATION  
PROFESSIONNELLE  
DES PRÉPOSÉS  
AUX BÉNÉFICIAIRES  
DU QUÉBEC

Lobe  
Santé auditive  
et communication<sup>inc</sup>

V I G I  
santé

Regroupement provincial  
des comités des usagers  
Santé et services sociaux



Regroupement provincial des comités des usagers  
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est  
Montréal (Québec) H1V 3T8  
Téléphone : 514 436-3744  
Télécopieur : 514 439-1658  
semainedesdroits@rpcu.qc.ca  
www.rpcu.qc.ca



# LES SERVICES J'Y AI DROIT!



## Services en CHSLD et à domicile

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](http://www.rpcu.qc.ca/semaine)

## Les services sont un droit

Au Québec, les soins et les services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux ne sont plus un privilège comme autrefois, mais un **droit** reconnu par la **loi**. Ainsi, lorsqu'un usager se présente dans un établissement, il reçoit des services et exerce du même coup son droit de les recevoir.

## Ce que dit la loi

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) du gouvernement du Québec définit ainsi le droit aux services : **droit** de recevoir des services de santé et des services sociaux **appropriés** tant au niveau **scientifique, humain** que **social** de façon **continue** et de manière **personnalisée** et **sécuritaire**. Aussi, toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources. Enfin, toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état.

## Démarche proactive

Une démarche proactive est la clé d'un exercice judicieux du droit aux services. En effet, **s'informer, questionner, participer aux décisions** permet de préciser les besoins et d'y apporter une réponse juste et adaptée. L'information, la participation aux décisions, le consentement aux soins sont aussi des **droits** reconnus aux usagers par la loi.

## Accès aux services

Nous sommes plus de 8 millions de Québécoises et de Québécois à exercer notre droit de recevoir les services dont nous avons besoin. Des **contraintes** s'exercent donc sur l'offre de services selon la **demande** et la **disponibilité** des ressources professionnelles, humaines, financières et technologiques. Tous ces facteurs ont une incidence sur l'accès aux services.

## Accès à un médecin de famille

L'accès aux services passe aussi par l'accès à un **médecin** de famille. Pour les usagers sans médecin de famille, ils peuvent s'inscrire au *Guichet d'accès à un médecin de famille* : [www.gamf.gouv.qc.ca](http://www.gamf.gouv.qc.ca).

## Qualité des services

Les services offerts doivent être de **qualité**. En témoignant de son degré de satisfaction lors d'évaluations faites par son comité des usagers ou de résidents, en faisant part de ses insatisfactions au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, en portant plainte, l'usager contribue alors à l'**amélioration continue** de la qualité des services.

## Gratuité des services

Les services de santé et les services sociaux sont financés par la **collectivité**, c'est-à-dire nous tous, au moyen d'une assurance collective. C'est un choix de société fait par le Québec il y a plus de 40 ans.

L'assurance maladie couvre les actes « médicalement nécessaires » selon la *Loi canadienne sur la santé*. Les services non médicaux (services sociaux), exclus de cette définition, sont accessibles gratuitement puisqu'ils sont prévus au budget du gouvernement du Québec versé aux établissements.

## Frais accessoires

Les frais liés aux services couverts, aussi appelés frais accessoires, sont **interdits** depuis janvier 2017. Des frais vous ont-ils été facturés à tort? Conservez vos factures et vos preuves de paiement : vous pouvez faire une demande de remboursement à la RAMQ.

## Limites

L'accès aux services demeure **problématique** pour certains services, notamment la psychothérapie et les soins dentaires. Des services minimaux sont néanmoins offerts.

## Organisation des services

En 2015, le gouvernement du Québec a procédé à la fusion administrative de tous les établissements d'une région\* pour créer le centre intégré (universitaire) de santé et de services sociaux que l'on désigne sous l'acronyme CISSS ou CIUSSS. Ainsi, chaque région est administrée par un seul CISSS/CIUSSS comportant un seul conseil d'administration et une seule direction générale.



## Amélioration des services

Les comités des usagers et de résidents n'ont pas été fusionnés et continuent à œuvrer à l'amélioration de la qualité des services localement ou sectoriellement au sein de leur établissement.

La création des CISSS et des CIUSSS a mené à la formation de comités des usagers des centres intégrés (CUCI) qui ont comme fonction, entre autres, de soumettre des enjeux prioritaires aux membres du conseil d'administration du centre intégré qui ont l'obligation d'y répondre publiquement.

\* Tenant compte de la densité ou de l'éloignement des populations, les régions de Montréal, de la Montérégie et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine comptent plus d'un CISSS ou CIUSSS pour desservir leur clientèle. Certains établissements à vocation particulière n'ont pas fait l'objet d'une fusion, soit l'Institut de Cardiologie de Montréal, l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, l'Institut Philippe-Pinel de Montréal, le CHU de Québec-Université Laval ainsi que la majorité des autres centres hospitaliers universitaires (CHU).

## 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 : on naît usager et on meurt usager. Les usagers sont donc tous ceux et toutes celles qui, à un moment de leur vie, utilisent les services du réseau. Ce sont, par exemple, la femme enceinte, la personne anxieuse, le jeune en centre jeunesse, la personne handicapée, le jeune avec un TDAH, le travailleur en arrêt de travail, la personne aux prises avec le cancer, la personne aux prises avec une dépendance, le résident en CHSLD, 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 les **8 000 000 de Québécois et de Québécoises**. Le RPCU les représente.

## 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 :

- le droit à l'information;
- le droit aux services;
- le droit de choisir son professionnel ou l'établissement;
- le droit de recevoir les soins que requiert son état;
- le droit de consentir à des soins ou de les refuser;
- le droit de participer aux décisions;
- le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté;
- le droit à l'hébergement;
- le droit de recevoir des services en anglais;
- le droit d'accès à son dossier d'usager;
- le droit à la confidentialité de son dossier d'usager;
- le droit de porter plainte.

La *Loi concernant les soins de fin de vie* prévoit l'accès aux soins palliatifs, le droit à l'aide médicale à mourir, la possibilité de rédiger des directives médicales anticipées. Les chartes des droits et libertés de la personne et le *Code civil du Québec* offrent aussi des protections.