

Les droits en matière d'informations et de soins

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* définit vos droits au sein du réseau de la santé. Les principaux sont :

- Être informé des services et des ressources disponibles dans votre secteur et sur la façon de les obtenir. En cas d'absence de services, vous devez être redirigé vers une ressource capable de vous les offrir ;
- Avoir accès à des soins et des services adéquats, comme le requiert votre état de santé ;
- Recevoir des soins sécuritaires et personnalisés, c'est-à-dire adaptés à votre situation et à vos valeurs ;
- Être informé de vos résultats de tests et de l'évolution de votre état de santé. La plateforme Carnet santé Québec permet d'accéder à vos informations de santé en ligne. Vous pouvez aussi demander une copie de votre dossier médical en vous adressant au service des archives de l'établissement concerné ;
- Être informé et pris en charge si un accident survient alors que vous recevez des soins et que cela peut entraîner des conséquences sur votre état de santé.

**Posez des questions !
Vous avez le droit de tout savoir,
car il s'agit de votre santé.**

Ressources

Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des CISSS et CIUSSS
quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes

Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
fcaap.ca

Loi sur les services de santé et les services sociaux
legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/s-4.2

Protecteur du citoyen
protecteurducitoyen.qc.ca/fr

Regroupement provincial des comités des usagers
rpcu.qc.ca

Merci à M^e Julie Bélisle, (LL. B., LL. M.)
pour sa précieuse collaboration.

Des questions sur le diabète ?

Service InfoDiabète
514 259-3422
1 800 361-3504
infodiabete@diabete.qc.ca

L'école du diabète

Universi D
universi-d.com

Diabète Québec
diabete.qc.ca

Diabète Québec

Vos droits en matière de santé et de diabète

Les connaître pour mieux les exercer

Lorsqu'on est malade et qu'on doit faire appel aux soins et aux services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux, il est possible de se retrouver dans un certain état de vulnérabilité. Il peut être alors difficile de comprendre ou de revendiquer **ses droits**.

Or, il existe des lois qui garantissent des droits aux usagers du réseau de la santé. Pour diverses raisons, ces droits sont parfois non respectés.

Dans ce contexte, il importe de les connaître pour bien les faire valoir.

Le consentement aux soins

Avant de procéder à un traitement, le professionnel de la santé doit obtenir de votre part un consentement **libre et éclairé**. Cela signifie que votre consentement est donné sans pression, sans contrainte et après que vous avez reçu toute l'information nécessaire à la prise de décision.

Plus particulièrement, le professionnel a l'obligation de vous transmettre les informations suivantes :

- Les renseignements à propos d'une maladie nouvellement diagnostiquée. Ils doivent vous être communiqués de manière à ce que vous puissiez bien les comprendre. Si ce n'est pas le cas, il faut en faire part à votre professionnel qui devra ajuster son discours et s'assurer de votre compréhension ;
- Le traitement proposé, les autres options possibles et ce que le professionnel estime être le meilleur choix pour vous. Il n'a cependant pas à vous informer des traitements qui sont au stade expérimental ;
- Les avantages ainsi que les risques fréquents et graves associés au traitement proposé et aux différentes alternatives ;
- Les avantages et les inconvénients associés au fait de ne subir aucun traitement.

Vous avez le droit et le devoir de participer aux soins qui vous concernent.



Le droit de choisir et de refuser

— Vous pouvez **refuser, à n'importe quel moment, un traitement ou une partie de celui-ci**. Un professionnel de la santé ne peut pas vous obliger à recevoir des soins.

— En tout temps, vous avez le **droit de changer d'avis**. Une décision n'est jamais définitive. Votre équipe de soins ne peut refuser ce changement, sauf exception.

— Si vous avez des doutes sur votre diagnostic ou sur le traitement à privilégier, vous avez le **droit de consulter un autre professionnel pour obtenir un deuxième avis**. Votre médecin ne peut s'opposer à cette demande. Cela fait partie de son code de déontologie.

— Si vous n'avez plus confiance en votre professionnel ou en votre établissement de santé, vous avez le **droit de changer et d'en choisir un autre**, comme le prévoit la loi. Toutefois, ce droit comporte des limites en fonction des ressources humaines et financières disponibles.

Toutes ces décisions doivent être respectées par les professionnels de la santé. Ils n'ont pas à juger de la raisonnable de votre décision.

Il vous appartient de prendre la bonne décision pour vous.



Saviez-vous que vous avez le droit d'être accompagné ?

Lorsque vous désirez obtenir des informations ou entreprendre des démarches relativement à un service offert par un établissement de santé ou un professionnel de la santé, vous avez le droit d'être accompagné, aidé ou représenté par la personne de votre choix.

Cette personne peut être un proche, mais aussi un représentant, comme celui du comité des usagers de l'établissement de santé.

Le droit d'être traité avec respect

La loi exige que vous soyez traité avec courtoisie, équité, compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie et de vos besoins. Par exemple, un professionnel de la santé ne peut adopter auprès de vous une attitude méprisante en raison de vos habitudes de vie ou de votre apparence corporelle.

Vous avez le droit de dénoncer ce type de pratique pour qu'elle cesse pour éviter que d'autres usagers ne vivent une situation similaire.

Quoi faire si vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés ?

Vous pouvez porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné.

Il est recommandé de formuler votre plainte par écrit. Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région peut vous aider.

À la suite de la réception de la plainte, le commissaire fait enquête, puis vous transmet ses conclusions. Il peut émettre des recommandations à l'établissement pour éviter que la situation dénoncée ne se reproduise.

Si vous êtes insatisfait des réponses du commissaire, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

La qualité ou la fréquence des soins que vous recevez ne doit pas diminuer à la suite de votre plainte. La loi vous protège contre les mesures de représailles.

