



Droits des usagers

Nous sommes parmi vous, pour vous

 **Comité des usagers**
 votre allié

Table des matières

Droit à l'information	3
Droit aux services.....	4
Droit de choisir un professionnel ou un établissement.....	5
Droit de recevoir les soins que requiert son état.....	6
Droit de consentir à des soins ou de les refuser.....	7
Droit de participer aux décisions	8
Droit d'être accompagné, assisté et représenté	9
Droit à la confidentialité de son dossier d'usager	9
Droit à l'hébergement	10
Droit de recevoir des services en langue anglaise	11
Droit d'accès à son dossier d'usager	12
Droit de porter plainte.....	13
Où adresser la plainte?.....	14

Comité des usagers du CHUM

Tél. : 514 890-8191 • Téléc. : 514 412-7070

www.cuchum.ca • info@cuchum.ca

Bureau : Hôtel-Dieu, pavillon de Bullion, porte 6-145
3840, rue St-Urbain, Montréal QC H2W 1T8

 **Comité des usagers**
votre allié

Le Comité des usagers vous présente les principaux droits qui concernent les patients du CHUM tout en vous rappelant que chaque usager a aussi des obligations à respecter.

Droit à l'information

(art. 4);

C'est le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu tant en matière de santé que de services sociaux.

C'est le droit de connaître les modalités d'accès à ces services et ressources.

C'est le droit d'être informé sur son état de santé physique et mental, des diagnostics, des pronostics, des traitements possibles avec les risques et conséquences qui y sont associés et des incidents et conséquences lors des prestations de services.

Comment exercer ce droit

En PARTICIPANT aux réunions ou aux assemblées du conseil d'administration du CHUM;

En posant des QUESTIONS pendant la période prévue à cet effet qui apparaît normalement à l'ordre du jour de l'assemblée;

En CONSULTANT les sites « internet » du CHUM, des agences de santé et des services sociaux et du Ministère de la Santé et des Services sociaux qui regorgent d'information sur les services offerts, leurs installations, leurs ressources et les modalités d'accès;

En COMMUNIQUANT avec le Comité des usagers du CHUM qui saura vous renseigner ou vous diriger dans votre recherche d'information;

En QUESTIONNANT, en demandant l'INFORMATION afin d'en savoir le plus possible sur son état physique et mental.

Droit aux services

(art. 5, 13 et 100);

C'est le droit de recevoir des services de santé et de services sociaux appropriés tant au niveau scientifique, humain que social, de façon continue et de manière personnalisée et sécuritaire.

Comment exercer ce droit

D'abord, l'utilisateur doit participer aux décisions le concernant tant au niveau des soins que des services offerts (voir art. 3(4), 3(5) et 10 de la LSSSS).

L'utilisateur doit être invité, suite à une information adéquate, à utiliser judicieusement les services.

Ainsi, pour participer aux décisions, l'utilisateur a le droit d'être informé (art. 8 de la LSSSS) et ou a le droit de :

- recevoir l'information relative à son état de santé physique ou mental;
- recevoir l'information relative aux résultats d'analyse ou d'examen;
- recevoir l'information relative au diagnostic* associé à son état de santé;
- recevoir l'information relative au pronostic**;
- recevoir l'information relative aux traitements proposés avec les risques et les conséquences associés;
- recevoir l'information relative aux incidents et aux conséquences ayant eu lieu, le cas échéant, durant la prestation de services.

Cependant, ce droit de recevoir les soins et les services est limité compte tenu des ressources disponibles (voir les articles 13, 100, 101 et 105 de la LSSSS). Si par exemple, le CHUM ne possède pas l'équipement requis pour un traitement spécifique et que celui-ci est disponible uniquement à la clinique privée ou non subventionnée ou non reconnue par la RAMQ à la clinique privatisée du « Docteur Stéthoscope », l'utilisateur devra défrayer lui-même le coût des traitements.

*Diagnostic : identification d'une maladie par ses symptômes

**Pronostic : jugement sur l'évolution future d'une maladie

Droit de choisir un professionnel ou un établissement (art. 6 et 13);

C'est le droit de choisir le professionnel qui dispensera les services et de choisir l'établissement où l'utilisateur recevra les services dans les limites imposées.

Comment exercer ce droit

Au niveau du professionnel, il s'agit pour l'utilisateur de recourir aux services du professionnel qu'il choisit.

L'utilisateur peut également choisir l'établissement où il souhaite recevoir les soins, traitements ou interventions.

Cependant, ce droit de choisir un professionnel ou un établissement n'est pas absolu. En certains cas, il peut être limité (voir les articles 6 al.2, 13 et 105 de la LSSSS).

Il faut entre autres, tenir compte :

- du nombre limité de ressources autant dans les diverses régions que dans les établissements;
 - des secteurs de services;
 - des ressources financières, humaines et matérielles dont les établissements disposent.
-

Par contre, pour certains motifs, un professionnel, peut accepter ou refuser de traiter un usager.

Dans son offre de services, l'établissement doit tenir compte de ses ressources, des besoins de l'utilisateur et des autres usagers. Toutefois, l'établissement accommodera l'utilisateur de la manière la plus adéquate possible.

Cependant, l'utilisateur ne pourra exiger des traitements ou une intervention à une date, une heure et à un endroit qu'il détermine. Il y a toute la panoplie de règles administratives à respecter et il faut considérer que le système de santé est accessible à tous certes, mais selon des modalités très précises.

Droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7);

C'est le droit pour l'utilisateur de recevoir les soins que son état de santé nécessite lorsque sa vie ou son intégrité est en danger (c'est-à-dire en cas d'urgence) et par le fait même, d'être informé des options de traitement possibles et des risques potentiels encourus.

Ainsi, dans tous les cas où le personnel d'un établissement est autorisé à agir pour sauvegarder la vie d'un patient, il est autorisé à le faire. D'ailleurs, il s'agit d'une des mesures exceptionnelles qui ne nécessitent pas le consentement immédiat de l'utilisateur. Une personne qui est admise à l'urgence d'un hôpital, mais qui n'est pas en mesure de s'exprimer recevra les soins pour la sauvegarde de sa vie. Cependant, le médecin devra obtenir le consentement de l'utilisateur, dès que celui-ci sera en mesure de le formuler.

Comment exercer ce droit

L'utilisateur doit collaborer avec les professionnels (dans le cas où il le peut, car en situation d'urgence, on peut avoir passé outre à l'obtention du consentement libre et éclairé) en fournissant toutes les informations requises afin que ses besoins soient bien évalués et que son plan de soins ou de traitements soit élaboré ou révisé.

Dans la mesure où il est conscient, l'utilisateur, exerce aussi ce droit en questionnant les professionnels de l'établissement qui s'occupe de lui. Ce droit recoupe le droit aux services.

Droit de consentir à des soins ou de les refuser (art. 8 et 9);

C'est le droit de consentir ou de refuser les soins proposés après avoir reçu l'information sur son état de santé.

Ainsi, nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins tels que : examens, prélèvements, traitements ou interventions.

Comment exercer ce droit

Ce droit de consentir à des soins, traitements ou à tout autre type d'intervention ou de les refuser est jumelé au droit de l'utilisateur d'être informé sur son état de santé et de bien-être (art. 8). Ainsi, l'exercice de ce droit repose sur l'information fournie à l'utilisateur qu'il s'agisse d'information fournie par le professionnel ou suite aux questions de l'utilisateur afin que ce dernier puisse fournir un consentement libre et éclairé.

Ce droit de consentir ou de refuser les soins appropriés comporte accessoirement l'obligation du professionnel de fournir à l'utilisateur une information claire et pertinente en prenant en considération le degré de connaissance et de compréhension de l'utilisateur.

La perception de tout soin, traitement ou intervention exige, au préalable, un consentement libre et éclairé, sauf dans les cas d'urgence et les situations exceptionnelles.

Ce consentement peut s'obtenir de plusieurs façons. D'abord, il y a le consentement fourni par la personne qui requiert les soins, les traitements ou l'intervention. Ensuite, lorsque l'utilisateur est incapable ou inapte, il y a le consentement substitué (une autre personne autorisée par la loi) ou le consentement donné par un mandataire (dans le cas où un mandat donné en prévision de l'incapacité aura été signé et homologué).

Droit de participer aux décisions

(art.10);

C'est le droit de participer à toute décision pouvant affecter son état de santé ou son bien-être mental et physique. Il comporte aussi le droit de participer à la mise en place de son plan d'intervention (soins) ou de services personnalisés ou à leur modification.

Comment exercer ce droit

D'abord, en collaborant avec les professionnels du CHUM et en respectant le plan d'intervention (soins) ou de services personnalisés mis en place.

Évidemment, le droit de participer aux décisions comprend le droit de questionner afin de mieux coopérer au plan d'intervention (soins) ou de services personnalisés.

Ainsi pour participer aux décisions, l'utilisateur a le droit d'être informé (art. 8 de la LSSSS) et a le droit en particulier de :

- recevoir l'information relative à son état de santé physique ou mental;
- recevoir l'information relative aux résultats d'analyse ou d'examen;
- recevoir l'information relative au diagnostic* associé à son état de santé;
- recevoir l'information relative au pronostic**;
- recevoir l'information relative aux traitements à envisager avec les risques et les conséquences qui y sont associés;
- recevoir l'information relative aux incidents et aux conséquences associés ayant eu lieu, le cas échéant, durant la prestation de services.

*Diagnostic : identification d'une maladie par ses symptômes

**Pronostic : jugement sur l'évolution future d'une maladie

Droit d'être accompagné, assisté et représenté (art.11 et 12);

C'est le droit pour l'utilisateur d'être accompagné, assisté d'une personne de son choix ou représenté quand il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à des services dispensés par un établissement ou un professionnel.

Comment exercer ce droit

En demandant à quelqu'un de l'accompagner, de l'assister ou de le représenter.

Cependant l'accompagnateur, l'assistant ou le représentant ne doit pas être celui qui dicte les services ou les traitements requis. Il est là pour recueillir des informations ou questionner une démarche relativement à un service dispensé par l'établissement ou par un professionnel.

Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (art.19);

C'est le droit pour l'utilisateur d'exiger que ne soient pas divulguées, sans son consentement, les informations consignées à son dossier. Celles-ci, sauf exception, doivent demeurer confidentielles.

Ainsi, le dossier d'un utilisateur est confidentiel et nul ne peut y avoir accès si ce n'est qu'avec le consentement de l'utilisateur ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom.

Comment exercer ce droit

Il va de soi que ce droit s'exerce sans geste vraiment concret de la part de l'utilisateur sauf en ce qui a trait à l'autorisation de divulgation qui doit émaner de l'utilisateur ou de son représentant légal.

La confidentialité en matière de santé et services sociaux est entière puisqu'elle est protégée à la fois par le secret professionnel (pour les professionnels), l'obligation de confidentialité du CHUM et l'obligation de confidentialité des ses employés.

Droit à l'hébergement

(art.14);

C'est le droit de l'usager d'être hébergé dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour ou une réintégration à domicile ou qu'une place dans un autre établissement ou dans l'une de ses ressources intermédiaires ou de type familial lui soit assurée afin qu'il y reçoive les services que requiert son état.

L'usager aura donc le droit d'être hébergé même s'il a reçu son congé du professionnel tant et aussi longtemps qu'on ne lui aura pas trouvé une autre place dans un autre établissement, une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial afin qu'il puisse recevoir les services que requiert son état.

Ainsi, ce droit à l'hébergement ne confère pas le droit au maintien dans l'établissement. Le maintien dans l'établissement après avoir reçu son congé du professionnel est conditionnel. Il faut toujours se rappeler que d'autres usagers ont aussi le droit d'accès aux services de santé et de services sociaux et, peuvent aussi prétendre au droit à l'hébergement. C'est pourquoi certaines conditions encadrent ce droit.

Comment exercer ce droit

Tant et aussi longtemps que l'usager requiert des soins pour stabiliser son état ou qu'il n'a pas une place assurée dans un autre établissement afin qu'il puisse recevoir les services requis par son état de santé, il a droit à l'hébergement.

Ainsi, la collaboration de l'usager est requise. Il doit signaler tout changement de son état de santé qui lui est perceptible et le cas échéant, déclarer son incapacité à réintégrer le domicile. Si l'usager en est incapable, un membre de sa famille ou son représentant légal peut le faire à sa place.

Droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 15);

C'est le droit pour l'utilisateur de recevoir des services en langue anglaise. Ainsi, la Loi prévoit que les établissements en collaboration avec les agences de la santé et des services sociaux doivent élaborer un programme d'accès aux services en langue anglaise pour les usagers de leur région.

Ce droit permet à l'utilisateur de choisir la langue dans laquelle on lui transmettra l'information. Cependant, tel que ci-dessus relaté, un programme d'accès doit exister pour qu'un usager puisse recevoir un service en langue anglaise.

Ainsi, quelques établissements sont désignés afin d'offrir le service dans les deux langues officielles et d'autres doivent fournir quelques-uns de leurs services dans la langue anglaise.

Comment exercer ce droit

D'abord, c'est un droit qui devrait vous être communiqué lorsque le programme d'accès s'applique à l'établissement que vous fréquentez.

Cependant, vous pouvez toujours communiquer avec le Comité des usagers du CHUM afin de connaître l'existence du programme d'accès et ses limites.

Droit d'accès à son dossier d'usager

(art.17 à 28);

C'est le droit pour l'usager d'avoir accès à son dossier sous réserve de certaines limitations. Ce droit comprend aussi la possibilité d'être assisté d'un professionnel qualifié afin de comprendre l'information.

Il existe plusieurs particularités relatives à l'accès à son dossier.

Généralement toute personne a les droits suivants :

- L'usager de 14 ans et plus a accès à son dossier. Toutefois, la loi prévoit quelques particularités permettant au personnel en place d'en refuser momentanément l'accès quand cela pourrait causer un préjudice grave à santé de l'usager. En ce cas, l'établissement, sur recommandation du médecin, détermine le moment où la communication du dossier ou partie de celui-ci pourra être effectuée (art.17).
- Le droit de donner accès à son dossier par consentement (art. 19 alinéa 1).
- Le droit de transmettre une copie, extrait ou résumé de son dossier vers un autre établissement ou, encore, à un autre professionnel (art. 24).
- Le droit d'obtenir, sur demande, l'assistance d'un professionnel qualifié afin de comprendre les renseignements de nature médicale ou sociale que l'établissement fournit (art. 25).
- Le droit d'avoir accès à son dossier dans les délais les plus courts (art. 26). Lorsque l'accès à un dossier est refusé, l'usager possède un recours lui permettant de demander l'accès à son dossier. Rappelons que le principe veut que l'usager puisse obtenir son dossier et qu'il s'agit d'une exception lorsqu'on lui refuse ce droit (art. 27).

Notez que la Loi sur la santé et les services sociaux prime sur d'autres lois d'accès et de protection de l'information afin que l'usager ait accès à son dossier (art.28).

Droit de porter plainte

(art. 34, 44, 53, 60 et 73);

C'est le droit de l'utilisateur de porter plainte lorsqu'il est insatisfait des services reçus ou qu'il aurait dû recevoir ou des services qu'il reçoit ou requiert de l'établissement. Le droit de porter plainte peut sembler une mesure coercitive, mais il faut comprendre aussi que c'est notamment dans le but d'améliorer la qualité des services, que le législateur a prévu ce mécanisme.

Pour se faire, l'utilisateur a le droit d'être accompagné ou assisté.

Ce droit est primordial pour susciter la confiance de l'utilisateur face au système de santé. Ce droit lui permet de constater qu'un contrôle existe et qu'on veille au bon fonctionnement du système et à ce que les professionnels soient qualifiés.

Vos recours

Si vous êtes insatisfait des soins et des services que vous avez reçus ou si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, vous devriez d'abord en parler au personnel responsable des soins et des services au CHUM.

Si cette démarche n'apporte pas les résultats escomptés, vous pouvez vous adresser au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Qui peut porter plainte?

Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux, le représentant d'un usager ou l'héritier ou les représentants légaux d'un usager décédé.

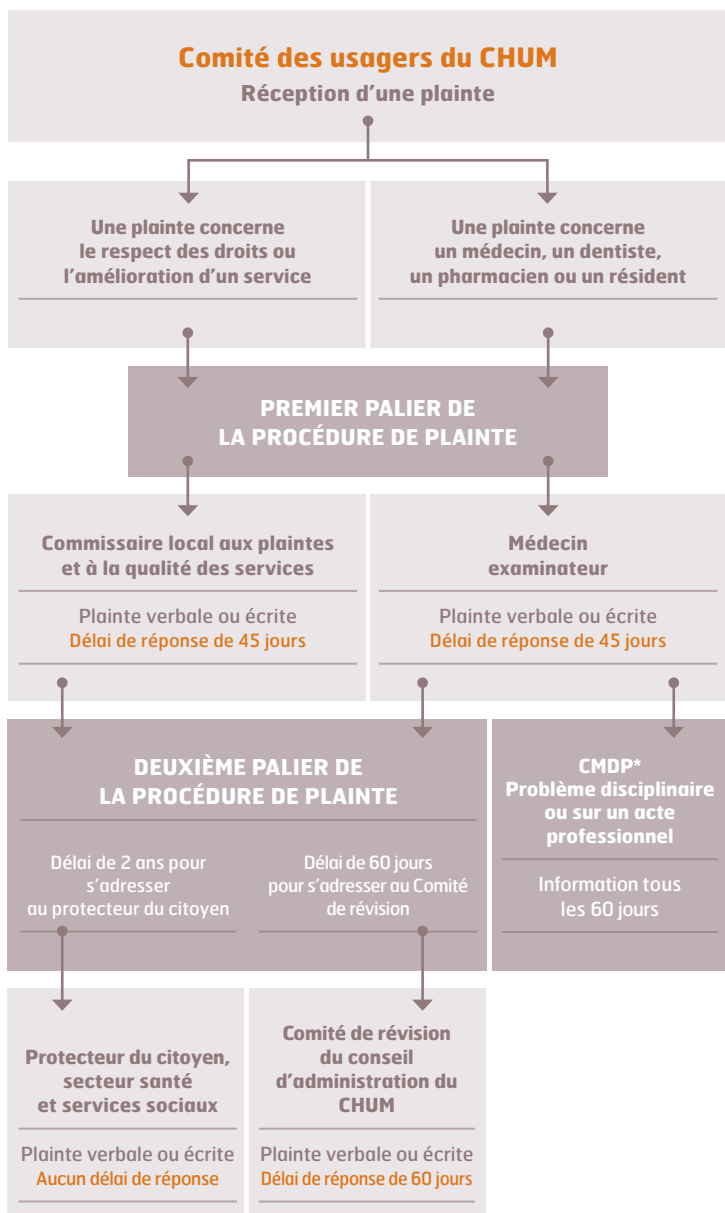
Comment exercer ce droit

L'utilisateur peut formuler une plainte écrite ou verbale. Nous conseillons cependant la plainte écrite.

Pour formuler une plainte, l'utilisateur peut se faire assister ou accompagner par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CHUM, par le Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal (CAAP) ou par le Comité des usagers du CHUM (voir page 15).

L'utilisateur peut choisir entre plusieurs acteurs lorsqu'il a besoin d'aide pour formuler sa plainte ou lorsqu'il a besoin d'être conseillé dans ses démarches.

OÙ ADRESSER LA PLAINTE ?



* Conseil des médecins, des dentistes et des pharmaciens (CMDP)

Le contenu de ma plainte peut-il être utilisé contre moi ?

Non, ce contenu ne peut l'être. Quand un usager porte plainte de bonne foi (c'est-à-dire sans intention de nuire), personne ne peut se servir des renseignements qu'il a fournis contre elle dans une action en justice. Cette personne ne peut pas être poursuivie en justice suite à sa plainte et personne n'a le droit d'exercer des représailles contre elle. La réponse est identique, que la plainte ait été rejetée ou non (www.educaloi.qc.ca).

Est-ce qu'il y a un temps limite pour déposer une plainte ?

Il n'y a pas de temps limite. Toutefois, le plus tôt est toujours le mieux. En effet, plus on attend et plus on court le risque de ne plus se rappeler les faits avec exactitude, ce qui rend le traitement de la plainte plus difficile.

Toutefois, il est à noter que le Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux ne peut pas réviser une décision du commissaire s'il s'est écoulé plus de deux ans entre cette décision et la plainte au Protecteur du citoyen (www.educaloi.qc.ca).

COORDONNÉES

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal :

Le CAAP est un organisme communautaire indépendant, mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour vous aider dans vos démarches de plainte. Les services sont gratuits, confidentiels et accessibles.

Région de Montréal : 514 861-5998 • Clientèle en région : 1 877 767-2227
www.caapidm.ca • info@caapidm.ca

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CHUM :

ÉTABLISSEMENT	ADRESSE	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE
Hôtel-Dieu Commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services	3840, rue St-Urbain Bureau 6-106 pavillon de Bullion Montréal QC H2W 1T8	Tél. : 514 890-8000 poste 12761 Télé. : 514 412-7143
Hôpital Notre-Dame Commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services	1560, rue Sherbrooke Est Bureau D-1090-1 pavillon Lachapelle Montréal QC H2L 4M1	Tél. : 514 890-8000 poste 26047 Télé. : 514 412-7681
Hôpital Saint-Luc Commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services	1058, rue St-Denis Bureau 2403 pavillon principal Montréal QC H2X 3J4	Tél. : 514 890-8000 poste 36366 Télé. : 514 412-7255

- **Ministère de la Santé et des services sociaux**
www.msss.gouv.qc.ca
(Documentation, Lois et règlements, Loi sur les services de santé et les services sociaux)
- **Centre hospitalier de l'Université de Montréal**
www.chumontreal.qc.ca (patients et soins) • Tél. : 514 890-8000
- **Portail Santé Montréal**
www.santemontreal.qc.ca/plaintesetsatisfaction
- **Educaloi, la loi expliquée en un seul endroit**
www.educaloi.qc.ca/capsules/le-processus-de-plainte-contre-un-etablissement-de-sante/
- **Regroupement provincial des comités des usagers**
www.rpcu.qc.ca
- **Conseil de la protection des malades**
www.cpm.qc.ca • Courriel: info@cpm.qc.ca
Tél. : 514-861-5922 • Téléc. : 514-861-5189
- **Commissions des droits de la personne et des droits de la jeunesse**
www.cdpdj.qc.ca
- **Commission d'accès à l'information**
www.cai.gouv.qc.ca
- **Action autonomie**
(Défense des droits des personnes vivant des problèmes de santé mentale)
Tél. : 514 525-5060 • Téléc. : 514 525-5580
Courriel : lecollectif@actionautonomie.qc.ca
- **Ordres professionnels**
(Collège des médecins, Ordre des pharmaciens, Ordre des psychologues, etc.)

Nous remercions le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) d'avoir bien gentiment cédé les droits de publication d'une partie de ce document.

Pour de plus amples informations, veuillez communiquer avec le Comité des usagers du CHUM ou visitez www.cuchum.ca

Nous sommes parmi vous, pour vous

Comité des usagers du CHUM

Tél. : 514 890-8191 • Téléc. : 514 412-7070
www.cuchum.ca • info@cuchum.ca

Bureau : Hôtel-Dieu, pavillon de Bullion, porte 6-145
3840, rue St-Urbain, Montréal QC H2W 1T8

 **Comité des usagers**
notre allié