



**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  
Courriel : info@rpcu.qc.ca / [www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca)



## Vos droits en tant qu'usager

« La raison d'être des services est la personne qui les requiert. » C'est l'une des lignes directrices autour desquelles s'articule la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Vos droits en tant qu'usager prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux :

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.

La charte des droits et libertés de la personne et le code civil vous offrent aussi des protections.

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) est le porte-parole des comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec. Il défend les droits des usagers et contribue à l'amélioration des services offerts.



Renseignez-vous auprès  
de votre comité

La Semaine des  
droits des usagers  
du réseau de la santé  
et des services sociaux  
**Le droit à l'information**

## Les comités des usagers et de résidents

### La voix citoyenne du réseau

Les comités des usagers et de résidents sont les gardiens de vos droits comme usager du réseau de la santé et des services sociaux. Les comités des usagers et de résidents exercent trois fonctions communes :

1. **RENSEIGNER** les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
2. **PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et **ÉVALUER** le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. **DÉFENDRE** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande de l'usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

De son côté, le comité des usagers exerce également trois autres fonctions :

4. **ACCOMPAGNER** et **ASSISTER**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte;
5. **S'ASSURER**, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
6. **ÉVALUER**, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place lors de l'application des dispositions de l'article 209.0.1 (LSSS).

- J'ai des droits, et le droit à l'information en fait partie
  - Mon comité des usagers ou de résidents défend mes droits
    - Le respect de mes droits pour des services de qualité



Regroupement  
provincial des comités  
des usagers

[rpcu.qc.ca](http://rpcu.qc.ca)



# La Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux

## Le droit à l'information

En tant qu'usager du réseau de la santé et des services sociaux, vous avez des DROITS, et le droit à l'information en fait partie. Le droit à l'information est, comme les autres droits, prévu dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS).

« La raison d'être des services est la personne qui les reçoit » stipule la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. C'est pourquoi il est si important que vous soyez bien informé.

### Le droit à l'information s'applique dans deux domaines en particulier :

- I le droit à l'information sur les services
- II le droit à l'information sur votre état de santé.

## Le droit à l'information sur les services

Les établissements de santé et de services sociaux ont l'obligation de vous informer des services qu'ils dispensent. Ils le font généralement lors de leurs assemblées générales annuelles et par la publication de leur rapport annuel ou de toute autre publication. De plus, la plupart d'entre eux ont une section spéciale sur leur site Internet pour vous renseigner sur les services offerts.

Par conséquent, vous pouvez prendre une part active pour exercer ce droit. En effet, en vous renseignant sur les services offerts, vous trouverez l'endroit le plus approprié pour recevoir les services dont vous avez besoin.

Une bonne source d'information pourrait aussi être votre CLSC, votre CSSS, l'agence de santé de votre région ou encore votre médecin ou un autre professionnel de la santé. Cependant, il faut comprendre que le droit de recevoir les soins et les services pourrait être limité, compte tenu des ressources disponibles.



## Le droit à l'information sur votre état de santé

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* vous donne le droit d'être informé sur votre état de santé. C'est notamment en vous informant que vous pourrez exercer pleinement vos autres droits prévus par la Loi, comme le droit de participer aux décisions et le droit de consentir aux traitements.

Le médecin a l'obligation professionnelle de vous renseigner de façon claire sur votre état de santé et sur les traitements possibles, les risques encourus et les effets des traitements. Les autres professionnels sont aussi assujettis à la même obligation. Ils sont tous régis par un code de déontologie.

C'est en étant bien renseigné que vous pourrez prendre une décision libre et éclairée, et participer activement aux soins et aux services que nécessite votre état.

Vous avez, cependant, de votre côté, une obligation : celle de fournir l'information qui permettra aux intervenants de bien vous fournir les soins nécessaires à votre santé.

Comme vous le constatez, le droit à l'information est complexe et comporte des obligations de la part du professionnel et de votre part.

Renseignez-vous auprès du Comité des usagers ou du Comité de résidents de votre établissement pour vous renseigner sur votre droit à l'information.

**Le comité des usagers ou de résidents de votre établissement est là pour vous renseigner sur vos droits. Consultez-le dans votre établissement.**

## La Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux

Le Regroupement provincial des comités des usagers propose LA SEMAINE DES DROITS DES USAGERS. Le RPCU est partenaire de Vigi Santé qui organisait, à l'origine, cette Semaine à l'interne.

La Semaine des droits des usagers est un outil de promotion pour faire connaître les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Elle a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de présenter le travail fait à l'intérieur des établissements de santé et des services sociaux du Québec.

La Semaine des droits des usagers, qui se tiendra la dernière semaine de septembre de chaque année, sera un moment de convergence pour que tous les acteurs qui ont à cœur l'amélioration de la qualité des services au Québec travaillent ensemble à promouvoir les droits des usagers ainsi qu'à faire connaître le réseau de la santé et des services sociaux et le travail des comités des usagers et de résidents, la voix citoyenne du réseau.

Un usager du réseau de la santé et des services sociaux, ce n'est pas qu'une personne malade. C'est vous, c'est moi. Ce sont tous ceux et celles qui utilisent les services du réseau de la santé et des services sociaux. C'est la femme enceinte, le jeune en centre d'accueil, la personne qui veut arrêter de fumer, la personne handicapée, la personne aînée qui vit chez elle et qui reçoit les services d'aide de son CLSC ou de ses proches. C'est aussi le travailleur en arrêt de travail. En un mot, ce sont tous les Québécois et les Québécoises.

## Pour trouver votre comité

Les agences de la santé et des services sociaux sont de bonnes sources d'information pour tout ce qui a trait au domaine de la santé, que ce soit pour trouver un comité des usagers et de résidents, un établissement de santé ou des services sociaux, un service, un médecin ou une assistance personnalisée. Dans la liste qui suit, vous trouverez le site Internet de l'agence de la santé et des services sociaux de votre région :

- 01 Bas-Saint-Laurent [www.agencessbsl.gouv.qc.ca](http://www.agencessbsl.gouv.qc.ca)
- 02 Saguenay-Lac-Saint-Jean [www.santesaglac.gouv.qc.ca](http://www.santesaglac.gouv.qc.ca)
- 03 Capitale-Nationale [www.rrss03.gouv.qc.ca](http://www.rrss03.gouv.qc.ca)
- 04 Mauricie et Centre-du-Québec [www.agencess04.qc.ca](http://www.agencess04.qc.ca)
- 05 Estrie [www.santeestrie.qc.ca](http://www.santeestrie.qc.ca)
- 06 Montréal [www.santemontreal.qc.ca](http://www.santemontreal.qc.ca)
- 07 Outaouais [www.santeoutaouais.qc.ca](http://www.santeoutaouais.qc.ca)
- 08 Abitibi-Témiscamingue [www.sante-abitibi-temiscamingue.gouv.qc.ca](http://www.sante-abitibi-temiscamingue.gouv.qc.ca)
- 09 Côte-Nord [www.agencesante09.gouv.qc.ca](http://www.agencesante09.gouv.qc.ca)
- 10 Nord-du-Québec [www.crssbaiejames.gouv.qc.ca](http://www.crssbaiejames.gouv.qc.ca)
- 11 Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine [www.agencessgim.ca](http://www.agencessgim.ca)
- 12 Chaudière-Appalaches [www.agencess12.gouv.qc.ca](http://www.agencess12.gouv.qc.ca)
- 13 Laval [www.sssslaval.gouv.qc.ca](http://www.sssslaval.gouv.qc.ca)
- 14 Lanaudière [www.agencelanaudiere.qc.ca](http://www.agencelanaudiere.qc.ca)
- 15 Laurentides [www.santelaurentides.qc.ca](http://www.santelaurentides.qc.ca)
- 16 Montérégie [www.santemonteregie.qc.ca/agence](http://www.santemonteregie.qc.ca/agence)
- 17 Nunavik [www.rrss17.gouv.qc.ca](http://www.rrss17.gouv.qc.ca)
- 18 Terres-Cries-de-la-Baie-James [www.creepublichealth.org](http://www.creepublichealth.org)

**De plus, vous découvrirez sur le site de votre agence d'autres ressources qui pourraient vous informer sur vos droits :**

- le Protecteur du citoyen
- le commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Plusieurs autres ressources peuvent être consultées au sujet de vos droits. En plus du site Internet d'Éducaloi à [www.educaloi.qc.ca](http://www.educaloi.qc.ca), vous trouverez différents liens utiles sur le site du Regroupement provincial des comités des usagers à [www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca).