

Le Groupe Vigi Santé Ltée. a été l'initiateur de la
Semaine des droits des usagers en 2007.

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.

Regroupement provincial des comités des usagers
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
courrier@rpcu.qc.ca
www.rpcu.qc.ca

Qu'est-ce qu'un usager?

« Un usager est une personne physique qui a, ou qui a eu, recours aux services de santé ou aux services sociaux donnés par un établissement du réseau de la santé et des services sociaux du Québec. La notion d'usager doit s'interpréter en rapport avec l'admission, l'enregistrement ou l'inscription de l'usager et de ses proches recevant des services. Ainsi, dans la mesure où la personne concernée peut établir qu'elle a reçu un service de l'établissement, elle est considérée comme un usager. Il n'y a aucune restriction quant à la nature, à la fréquence ou à la continuité du service reçu par l'usager ou ses proches. »²

Les usagers du réseau de la santé et des services sociaux 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 ou en situation de handicap, le jeune avec un TDAH, le travailleur en arrêt de travail, la personne vivant avec le cancer, la personne confrontée à une dépendance, le résident en CHSLD, la personne âgée 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 toutes les 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;

² Définition du ministère de la Santé et des Services sociaux, *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents*, 2018.

- 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.

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 Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en collaboration avec les comités des usagers et de résidents de votre localité. 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.

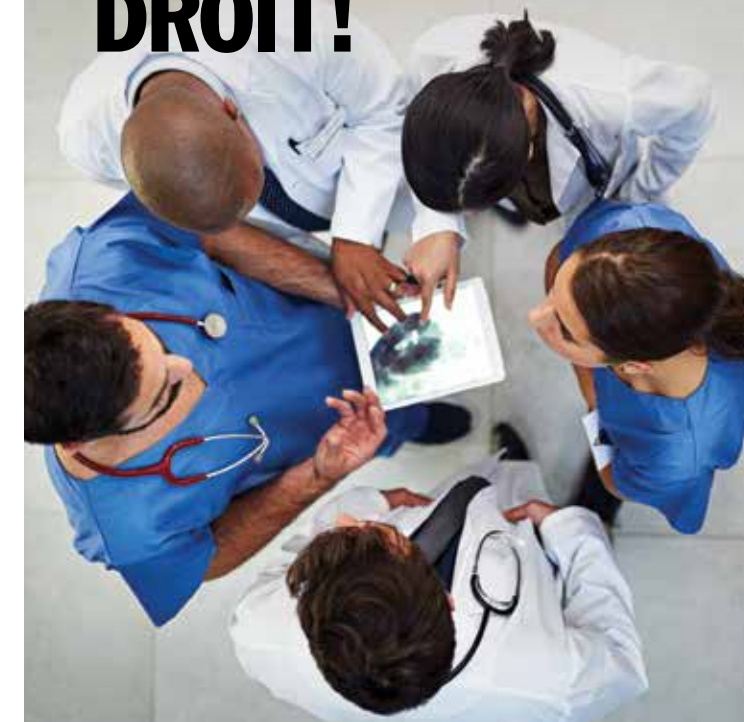
Quelques ressources

- Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)
rpcu.qc.ca
- Le Régime d'examen des plaintes
sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes
- La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
fcaap.ca
- Portail santé mieux-être
sante.gouv.qc.ca

Sources : *Educaloi*, Réseau juridique du Québec, LSSSS.

LE DOSSIER DE L'USAGER EST CONFIDENTIEL

C'EST VOTRE DROIT!



Santé et services sociaux
Le droit à la confidentialité de son
dossier d'usager

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

Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur

Le dossier de l'utilisateur est confidentiel. La confidentialité du dossier de l'utilisateur est un droit reconnu par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). C'est le droit pour l'utilisateur d'exiger que ne soient jamais divulguées, sans son consentement, les informations consignées à son dossier¹. Ce droit s'exerce sans gestes concrets de la part de l'utilisateur, sauf en ce qui a trait à l'autorisation de divulgation. Celle-ci doit venir de l'utilisateur ou de son représentant légal.



La confidentialité du dossier de l'utilisateur est protégée notamment par :

- le secret professionnel;
- l'obligation de confidentialité de l'établissement;
- l'obligation de confidentialité du personnel.

Le secret professionnel

Le secret professionnel est une obligation imposée à toutes les personnes faisant partie d'un ordre professionnel, dont les médecins, les infirmières, les inhalothérapeutes, les sages-femmes, les pharmaciens, etc. C'est le devoir d'un professionnel de ne pas partager les informations confidentielles qu'un usager lui a confié.

L'obligation de confidentialité de l'établissement

Un établissement a l'obligation de tenir un dossier sur chacun des usagers qui reçoit des soins et des services. L'établissement doit assurer la garde du dossier et préserver la confidentialité de son contenu.

¹ La loi prévoit des exceptions.

L'obligation de confidentialité du personnel

Les employés au service d'un professionnel ou d'un établissement ont accès aux informations consignées au dossier de l'utilisateur pour accomplir leur travail. Les membres du personnel d'un établissement, incluant le personnel administratif, les employés de soutien et les cadres, sont tenus à l'obligation de confidentialité. L'obligation de confidentialité s'étend aussi aux bénévoles et aux fournisseurs de services même s'ils n'ont pas accès au dossier de l'utilisateur.

Différentes mesures législatives et réglementaires encadrent la protection des renseignements personnels. Il faut retenir que le principe de la confidentialité s'applique pour tous les types de dossiers, qu'ils soient numériques ou manuscrits : le dossier médical personnel au bureau des médecins, le dossier à la pharmacie, le dossier clinique informatisé ainsi que le *Dossier santé Québec* qui est un outil informatique mis à la disposition des médecins et des professionnels de la santé du Québec.



Accès à son dossier d'utilisateur

L'utilisateur peut avoir accès à son dossier sous réserve de certaines limites. C'est aussi son droit à titre d'utilisateur. Il peut être assisté par un professionnel qualifié afin de comprendre l'information contenue dans son dossier.

Violation de la confidentialité

Toute violation de la confidentialité des informations consignées au dossier de l'utilisateur est illégale. Elle peut mener à des sanctions, au congédiement de la personne fautive, voire aux poursuites judiciaires contre elle. Des exemples :

- deux éducateurs en centre jeunesse discutent du dossier d'un jeune alors que la porte de leur bureau est ouverte;
- une employée accède à plusieurs dossiers médicaux dans le but de transmettre des informations personnelles à une entreprise privée;
- un intervenant en centre de réadaptation raconte sur sa page Facebook un moment difficile vécu avec un usager et donne suffisamment de détails pour qu'on puisse l'identifier;
- une infirmière mentionne la maladie d'un usager devant d'autres usagers au moment de la prise quotidienne de ses médicaments;
- un visiteur aperçoit le nom d'un usager à l'écran d'un appareil en marche au moment où celui-ci subit un examen;
- une agente administrative dans un établissement dévoile à un collègue qu'un membre de sa famille est porteur du VIH;
- un médecin et un résident en médecine discutent à voix haute du cas d'un usager à la cafétéria de leur établissement et l'identifient par son nom.

Recours possibles

Lorsqu'il y a violation de la confidentialité des informations le concernant, l'utilisateur est invité à communiquer avec le **comité des usagers et de résidents** de son établissement pour connaître les recours possibles en vue de mettre un terme à cette situation. Cette démarche s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux à laquelle l'utilisateur apporte sa contribution.



Plaintes et insatisfactions

Si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, dont celui à la confidentialité de votre dossier, vous avez le droit d'être informé de ce que vous pouvez faire, de porter plainte en toute confidentialité et d'être aidé ou accompagné dans vos démarches.

Dans tous les établissements de santé et de services sociaux, un **commissaire aux plaintes et à la qualité des services** est désigné pour recevoir les plaintes des usagers. Consultez le comité des usagers et de résidents de votre établissement pour obtenir de plus amples renseignements. Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région peut aussi vous aider dans votre démarche de plainte.

