

Les droits des usagers en matière de santé et de services sociaux

Les usagers du réseau de la santé et des services sociaux bénéficient des droits reconnus à tous les citoyens du Québec par la Charte des droits et libertés de la personne et le Code civil du Québec. Ces droits fondamentaux sont :

- le droit à la vie et à l'intégrité et le droit au secours ;
- le droit à l'inviolabilité et à l'autonomie de la personne ;
- le droit au respect et à la dignité ;
- le droit au respect de la vie privée et le droit au respect du secret professionnel ;
- le droit à la liberté et à la liberté de conscience, de religion, d'opinion, d'expression, de réunion pacifique et d'association ;
- le droit à l'égalité.

De ceux-ci découlent les droits particuliers suivants, prévus dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*¹ :

- le droit d'être informé de l'existence des services et de la façon de les obtenir (article 4) ;
- le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire (article 5) ;
- le droit de choisir le professionnel ou l'établissement (article 6) ;
- le droit de recevoir des soins requis d'urgence (article 7) ;
- le droit d'être informé de tout accident survenu au cours des soins susceptible d'entraîner des conséquences sur son état de santé (article 8) ;
- le droit d'être informé de son état de santé pour pouvoir donner un consentement libre et éclairé aux soins (article 9) ;
- le droit de participer à toute décision qui affecte son état de santé (article 10) ;
- le droit d'être accompagné et assisté de la personne de son choix pour obtenir de l'information ou entreprendre une démarche relative à un service dispensé (article 11) ;
- le droit d'être représenté dans l'exercice d'un droit (article 12) ;
- le droit à des services en langue anglaise (selon le programme d'accès élaboré régionalement) (article 15) ;
- le droit à la confidentialité de son dossier (article 19) ;
- le droit d'accès de l'utilisateur à son dossier (articles 17 à 28) ;
- le droit d'exercer un recours, de porter plainte, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné et assisté pour ce faire (articles 33 et 34).

1/ L.R.Q., c. S-4.2.

La loi apporte toutefois certaines limitations à ces droits reconnus. Ainsi, le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement, prévus aux articles 5 et 6, s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose (article 13). Le professionnel reste libre d'accepter ou non de traiter une personne selon ses obligations déontologiques, sauf si la vie de la personne est en danger.