

Droits des usagers

prévus par la Loi sur les services de santé
et les services sociaux

Lorsque vous recevez des soins de santé, vos droits sont protégés par la loi. Les droits des usagers existent pour que vous soyez traité avec respect, que vous soyez informé et que vos décisions puissent être prises de façon libre et éclairée. Par exemple:

Être respecté

Vous avez le droit d'être traité avec intégrité et dignité, peu importe votre situation.

Être informé

Vous avez le droit de comprendre votre état de santé et les soins proposés.

Participer aux décisions

Votre opinion compte dans les choix concernant vos soins.

Consentir ou refuser

Vous avez le droit de dire oui ou de dire non à des soins, des traitements, des examens.

Être accompagné

Vous avez le droit d'être accompagné ou assisté par une personne de votre choix.

Protéger votre confidentialité

Vous avez le droit d'exiger que vos informations médicales restent privées.

Si vous pensez que l'un de vos droits n'est pas respecté, nos intervenantes peuvent venir vous rencontrer pour vous aider et vous accompagner.

Appelez-nous!



**Vous
n'êtes
pas seul...**

**On peut aller vous rencontrer
pendant votre hospitalisation**

**Vous ne vous sentez pas respecté?
Nos intervenantes sont là pour vous!**

1 800 463-6192, poste 0

Laissez un message en mentionnant votre nom et le lieu de votre hospitalisation. Cela nous permettra de vous rappeler rapidement.

Quelques références additionnelles

Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes:

1 877 767-2227

Centre de justice de proximité:

1 844 689-1505

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services:

418 368-2349, poste 5340



Québec 



**Hospitalisé.e en
santé mentale?**

**votre rétablissement
passe aussi par le respect
de vos droits!**



Vous n'avez pas choisi d'être hospitalisé ?

Des règles existent pour encadrer cette situation

L'hospitalisation forcée est une mesure exceptionnelle prévue par la loi pour protéger une personne ou son entourage en cas de danger grave et imminent. Cette mesure est strictement encadrée : un médecin doit évaluer votre état, et vous ne pouvez pas être retenu contre votre volonté plus de soixante-douze heures ouvrables sans l'accord d'un juge.

Sachez que, même si vous êtes à l'hôpital contre votre volonté, tous vos droits d'usagers sont maintenus.

Droits des usagers

- Avez-vous été hospitalisé sans qu'un médecin évalue correctement votre état ?
- Êtes-vous resté à l'hôpital plus de soixante-douze heures sans l'accord d'un juge ?
- Vous empêche-t-on de comprendre votre état de santé ou d'exercer vos droits ?
- Avez-vous reçu des traitements sans qu'on vous explique pourquoi ou sans votre accord ?

Vous êtes hospitalisé contre votre gré et vous vous sentez perdu ?



Isolement, contention

Ces mesures doivent rester exceptionnelles et bien encadrées

L'isolement et la contention (physique ou chimique) sont des mesures de contrôle prévues par la loi.

Si on vous confine dans une pièce

Si on vous attache ou qu'on vous administre un médicament pour contraindre vos mouvements ou votre capacité de vous exprimer

Sachez que ces mesures doivent être utilisées en dernier recours et doivent être strictement encadrées pour protéger vos droits.

- Avez-vous été mis en isolement sans qu'on vous explique pourquoi ?
- Vous a-t-on attaché alors que vous ne représentiez pas de danger ?
- Vous a-t-on donné des médicaments sans vous demander votre avis ?
- Avez-vous été isolé ou attaché pendant une longue période sans suivi ?
- Vous a-t-on empêché de poser des questions sur ces mesures ?

Vous reconnaissez-vous dans l'une de ces situations ?



Soins imposés par un juge : que faire ?

Comprendre vos droits pour mieux vous défendre

Seul un juge peut imposer des traitements médicaux à une personne. L'autorisation judiciaire de soins est une mesure exceptionnelle, applicable lorsqu'une personne est jugée inapte, incapable de consentir aux soins et qu'un juge est convaincu que le traitement soit dans le meilleur intérêt de la personne et que les risques aux traitements ne sont pas hors de proportion avec les bienfaits escomptés.

Pour faire preuve de l'aptitude ou de l'inaptitude à consentir, il est nécessaire de répondre aux cinq questions suivantes :

- Comprenez-vous la nature de la maladie pour laquelle le traitement est proposé ?
- Comprenez-vous la nature et le but du traitement proposé ?
- Saisissez-vous les risques et les avantages du traitement en cause ?
- Comprenez-vous les risques et les avantages de subir ou de ne pas subir le traitement proposé ?
- Votre état de santé compromet-il votre capacité de comprendre ce qui vous arrive ?

On veut vous imposer un soin ?

Nos intervenantes peuvent venir vous rencontrer pour vous informer, vous aider et vous accompagner.

Appelez-nous!

1 800 463-6192, poste 0