

LA LOI ET VOS DROITS

La loi sur la santé et les services sociaux

Quels sont mes droits dans le réseau de la santé et des services sociaux ?

Que puis-je demander ?

« La nature crée des différences, la société fait des inégalités »

Tahar Ben Jelloun

Autisme Québec

Aout 2012



TABLE DES MATIERES

Quels sont les buts de la LSSS?	2
Quelles sont les lignes directrices de la loi?	2
Quels sont les établissements soumis à la LSSS?	3
Quelle est la mission de ces établissements?	3
Quels sont mes droits comme usager?	5
Le droit à l'information :	5
Le droit de recevoir des soins adéquats :	5
Le droit de choisir le professionnel :	6
Le droit de participer aux décisions :	6
Le droit d'être accompagné :	6
Le droit de recours :	7
Le droit d'accès au dossier :	9
Le droit de ne pas vivre des représailles suite à une plainte :	11
Quel est le rôle du comité des usagers ?	11
Le code d'éthique, pour en savoir plus sur vos droits	12
Références et ressources	13

LA LOI SUR LA SANTE ET LES SERVICES SOCIAUX (LSSS)

QUELS SONT LES BUTS DE LA LSSS?

Le régime de services de santé et de services sociaux institué par la présente loi a pour but le maintien et l'amélioration de la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie

Il vise plus particulièrement à :

1° réduire la mortalité due aux maladies et aux traumatismes ainsi que la morbidité, les incapacités physiques et les handicaps;

2° agir sur les facteurs déterminants pour la santé et le bien-être et rendre les personnes, les familles et les communautés plus responsables à cet égard par des actions de prévention et de promotion;

3° favoriser le recouvrement de la santé et du bien-être des personnes;

4° favoriser la protection de la santé publique;

5° favoriser l'adaptation ou la réadaptation des personnes, leur intégration ou leur réintégration sociale;

6° diminuer l'impact des problèmes qui compromettent l'équilibre, l'épanouissement et l'autonomie des personnes;

7° atteindre des niveaux comparables de santé et de bien-être au sein des différentes couches de la population et des différentes régions (Article 1 de la LSSS).

QUELLES SONT LES LIGNES DIRECTRICES DE LA LOI?

Pour l'application de la présente loi, les lignes directrices suivantes guident la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :

1° la raison d'être des services est la personne qui les requiert;

2° le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;

3° l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;

4° l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;

5° l'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse (Article 3 de la LSSS).

QUELS SONT LES ÉTABLISSEMENTS SOUMIS À LA LSSS?

Les services de santé et les services sociaux sont fournis par les établissements dans les centres suivants :

1° un centre local de services communautaires (CLSC)¹;

2° un centre hospitalier¹;

3° un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse;

4° un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)¹;

5° un centre de réadaptation (Article 79 de la LSSS).

QUELLE EST LA MISSION DE CES ÉTABLISSEMENTS?

1° Centre local de services communautaires

La mission d'un centre local de services communautaires est d'offrir en première ligne des services de santé et des services sociaux courants et, à la population du territoire qu'il dessert, des services de santé et des services sociaux de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre s'assure que les personnes qui requièrent de tels services pour elles-mêmes ou pour leurs familles soient rejointes, que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses

¹ De la fusion des centres locaux de services communautaires (CLSC), des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et, dans la majorité des cas, d'un centre hospitalier, est né le centre de santé et de services sociaux (CSSS). Le CSSS agit comme assise du réseau local de services assurant l'accessibilité, la continuité et la qualité des services destinés à la population du territoire local.

installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile ou, si nécessaire, s'assure qu'elles soient dirigées vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide.

La mission d'un tel centre est également de réaliser des activités de santé publique sur son territoire, conformément aux dispositions prévues dans la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2) (Article 80 de la LSSS).

2° Centre hospitalier

La mission d'un centre hospitalier est d'offrir des services diagnostiques et des soins médicaux généraux et spécialisés. À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, principalement sur référence, les personnes qui requièrent de tels services ou de tels soins, s'assure que leurs besoins soient évalués et que les services requis, y compris les soins infirmiers et les services psychosociaux spécialisés, préventifs ou de réadaptation, leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou, si nécessaire, s'assure qu'elles soient dirigées le plus tôt possible vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide (Article 81 de la LSSS).

3° Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse

La mission d'un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse est d'offrir dans la région des services de nature psychosociale, y compris des services d'urgence sociale, requis par la situation d'un jeune en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (chapitre P-34.1) et de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (Lois du Canada, 2002, chapitre 1) ainsi qu'en matière de placement d'enfants, de médiation familiale, d'expertise à la Cour supérieure sur la garde d'enfants, d'adoption et de recherche des antécédents biologiques.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre s'assure que les besoins des personnes qui requièrent de tels services soient évalués et que les services requis par elles-mêmes ou par leur famille leur soient offerts soit directement, soit par les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide (Article 82 de la LSSS).

4° Centre d'hébergement et de soins de longue durée

La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les personnes qui requièrent de tels services, veille à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations.

La mission d'un tel centre peut comprendre l'exploitation d'un centre de jour ou d'un hôpital de jour (Article 83 de la LSSS).

4° Centre de réadaptation

La mission d'un centre de réadaptation est d'offrir des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, en raison de leurs déficiences physiques ou intellectuelles, de leurs difficultés d'ordre comportemental, psychosocial ou familial ou à cause de leur dépendance à l'alcool, aux drogues, aux jeux de hasard et d'argent ou de toute autre dépendance, requièrent de tels services de même que des services d'accompagnement et de support à l'entourage de ces personnes.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les jeunes en difficulté d'adaptation et les personnes présentant une déficience et, principalement sur référence, les personnes ayant une dépendance et les mères en difficulté d'adaptation; il s'assure que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile ou, si nécessaire, s'assure qu'ils soient dirigés le plus tôt possible vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide (Article 84 de la LSSS).

QUELS SONT MES DROITS COMME USAGER?

Le droit à l'information :

Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources (Article 4 de la LSSS).

Le droit de recevoir des soins adéquats :

Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire (Article 5 de la LSSS).

Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. Il incombe à tout établissement, lorsque demande lui en est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins (Article 7 de la LSSS).

Le droit de choisir le professionnel :

Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux.

Rien dans la présente loi ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne (Article 6 de la LSSS).

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 de la LSSS).

Le droit de participer aux décisions :

Tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être.

Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé, lorsque de tels plans sont requis conformément aux articles 102 et 103.

Il en est de même pour toute modification apportée à ces plans (Article 10 de la LSSS).

Le droit d'être accompagné :

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement (Article 11 de la LSSS).

Le ministre doit, après consultation de l'agence, confier à un organisme communautaire² de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de l'agence ou du Protecteur des usagers ou dont la plainte a été acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement et est régie par les dispositions de l'article 58.

² Voir annexe pour les coordonnées du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale Nationale

Lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des services d'un établissement ou d'une agence d'une autre région que celle où il réside, l'organisme communautaire de la région de résidence de l'utilisateur assure l'assistance et l'accompagnement demandés, à moins que l'utilisateur ne demande d'être assisté et accompagné de l'organisme communautaire de la même région que celui de l'établissement ou de l'agence concerné.

Dans tous les cas, les organismes communautaires impliqués doivent collaborer entre eux à l'assistance et à l'accompagnement demandés par l'utilisateur (article 76.6 de la LSSS).

Le droit de recours :

Rien dans la présente loi ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants cause d'exercer un recours contre un établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation.

Il en est de même à l'égard du droit d'exercer un recours contre une ressource de type familial (Article 16 de la LSSS).

Le conseil d'administration d'un établissement doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes pour l'application de la section I et, après consultation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou, selon le cas, du service médical concerné, pour l'application de la section II du présent chapitre (Article 29 de la LSSS).

Un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit être nommé par le conseil d'administration de tout établissement. Lorsque le conseil d'administration administre plus d'un établissement, ce commissaire local est affecté au traitement des plaintes des usagers de chaque établissement que le conseil administre.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services relève du conseil d'administration (Article 30 de la LSSS).

La procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'utilisateur de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire local sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1, pour la prestation de ces services, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

Cette procédure doit également permettre aux héritiers ou aux représentants légaux d'un usager décédé de formuler une telle plainte sur les services que l'utilisateur a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant (Article 34 de la LSSS).

Pour l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, le conseil d'administration de l'établissement désigne, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un médecin examinateur, qui exerce ou non sa profession dans un centre exploité par l'établissement. Le directeur des services professionnels peut être désigné pour agir à ce titre.

Lorsqu'un établissement exploite plusieurs centres ou maintient plusieurs installations, le conseil d'administration peut, s'il l'estime nécessaire et sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, désigner un médecin examinateur par centre ou installation.

Un conseil d'administration qui administre plus d'un établissement peut toutefois, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, désigner un seul médecin examinateur pour l'ensemble des établissements qu'il administre.

En l'absence d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens institué pour l'établissement, la désignation du médecin examinateur se fait par le conseil d'administration après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement.

Le médecin examinateur est responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident (Article 42 de la LSSSS).

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé de l'établissement, membre d'un ordre professionnel, ou d'une sage-femme le justifie, il la transmet à l'ordre professionnel concerné.

Si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit du professionnel concerné, le directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel. Le commissaire local doit également en être avisé afin qu'il en informe par écrit l'utilisateur (Article 39 de la LSSS).

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans les 45 jours de la réception de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai.

Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du Protecteur des usagers [protecteur du citoyen] (Article 40 de la LSSS).

Peut directement formuler une plainte à l'agence:

1° toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire visés à l'article 454, par une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21 ou dans une résidence privée pour aînés visée à l'article 346.0.1,

relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme, de la résidence ou de la ressource;

2° (paragraphe abrogé);

3° toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'agence qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les organismes communautaires, les résidences privées d'hébergement ou les organismes communautaires visés à l'article 454, les ressources offrant de l'hébergement visées à l'article 346.0.21 ou les résidences privées pour aînés visées à l'article 346.0.1;

4° toute personne physique relativement à tout service d'aide à la clientèle, dont la prestation est assurée par l'agence elle-même dans le cadre de ses fonctions à l'égard de la population et des droits des usagers.

5° toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue par l'agence et qui ne peut autrement se prévaloir auprès d'un établissement du recours prévu à la section I, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne (Article 60 de la LSSS).

Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu des articles 34, 44, 45, 53 ou 60.

Le droit d'accès au dossier :

Tout usager de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier. Toutefois, l'établissement peut lui en refuser l'accès momentanément si, de l'avis de son médecin traitant ou du médecin désigné par le directeur général de l'établissement, la communication du dossier ou d'une partie de celui-ci causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé de l'usager. Dans ce cas, l'établissement, sur la recommandation du médecin, détermine le moment où le dossier ou la partie dont l'accès a été refusé pourra être communiqué à l'usager et en avise celui-ci (Article 17 de la LSSS).

Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom. Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut toutefois être communiqué sans son consentement :

1° sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions;

2° à la demande du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services en vertu de l'article 36, d'un médecin examinateur en vertu du troisième alinéa de l'article 47, d'un

comité de révision visé à l'article 51 ou de l'un de ses membres en vertu du deuxième alinéa de l'article 55, d'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services en vertu de l'article 69, d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou d'un expert externe à l'établissement auquel ce conseil a recours en vertu du deuxième alinéa de l'article 214;

3° à la demande d'une personne qu'une agence désigne pour faire une inspection en vertu du deuxième alinéa de l'article 413.2 ou à la demande d'une agence ou d'une personne que celle-ci désigne pour faire une enquête en vertu du deuxième alinéa de l'article 414;

4° au ministre en vertu de l'article 433, pour l'exercice de ses fonctions prévues à l'article 431;

5° à une personne autorisée à faire une inspection en vertu du deuxième alinéa de l'article 489 ou de l'article 489.1;

6° à une personne désignée par le gouvernement en vertu du deuxième alinéa de l'article 500 et chargée d'enquêter sur une matière visée au premier alinéa de cet article;

7° dans les cas et pour les finalités prévus aux articles 19.0.1, 19.0.2, 19.0.3, 19.2 et 27.1, au deuxième alinéa de l'article 78.1, au quatrième alinéa de l'article 107.1, au cinquième alinéa de l'article 108, au deuxième alinéa de l'article 185.1, à l'article 204.1, au quatrième alinéa de l'article 349.3, aux articles 520.3.0.1 et 520.3.1 et au premier alinéa de l'article 520.3.2;

8° à la demande, en vertu de l'article 77, de tout comité de révision visé à l'article 41 de la Loi sur l'assurance maladie (chapitre A-29) ou d'une personne ou d'un comité visé à l'article 192 du Code des professions (chapitre C-26), lorsque la communication du renseignement est nécessaire pour l'accomplissement de leurs fonctions;

9° dans le cas où le renseignement est communiqué pour l'application de la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2);

10° dans les cas et pour les finalités prévues aux articles 8 et 9 de la Loi visant à favoriser la protection des personnes à l'égard d'une activité impliquant des armes à feu (chapitre P-38.0001);

11° à toute personne ou tout organisme lorsque ce renseignement est détenu par un établissement qui exploite un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse ou un centre de réadaptation et qu'il est nécessaire pour l'application de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, c. 1), pour la réadaptation ou la réinsertion sociale de cet usager ou en vue d'assurer la protection du public;

12° dans le cas où le renseignement est communiqué pour l'application de la Loi sur l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (chapitre I-13.03) (Article 19 de la LSSS).

Le consentement de l'utilisateur à une demande d'accès à son dossier à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche doit être donné par écrit; il doit être libre et éclairé, et accordé pour une activité précise. À défaut, il est sans effet.

Le consentement ne vaut que pour le temps nécessaire à l'accomplissement de l'activité pour laquelle il a été accordé ou, dans le cas d'un projet de recherche approuvé par un comité d'éthique, pour la durée fixée, le cas échéant, par ce dernier (Article 19.1)

L'établissement doit donner à l'usager accès à son dossier dans les plus brefs délais.

Il en est de même pour les personnes visées aux articles 21 à 23 [le tuteur, le curateur, le mandataire ou la personne qui peut consentir aux soins d'un usager, les héritiers, les légataires particuliers et les représentants légaux d'un usager décédé] (Article 26 de la LSSS).

Le droit de ne pas vivre des représailles suite à une plainte :

Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu des articles 34, 44, 45, 53 ou 60 (Article 73 de la LSSS).

Aucune action civile ne peut être intentée en raison ou en conséquence d'une plainte formulée de bonne foi en vertu du présent chapitre, quelles que soient les conclusions rendues.

Rien dans la présente disposition ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants droit d'exercer un recours qui porte sur les mêmes faits que ceux formulés dans une plainte (Article 74 de la LSSS).

QUEL EST LE ROLE DU COMITE DES USAGERS ?

Un comité des usagers est institué pour chaque établissement et ce dernier doit, dans le cas d'un établissement public ou d'un établissement privé conventionné, lui accorder le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement ou, dans le cas d'un établissement privé non conventionné, le montant versé à cette fin par le ministre.

[...] Le comité des usagers se compose d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités de résidents mis sur pied en application du deuxième alinéa.

La majorité de ces membres doivent être des usagers. Toutefois, s'il est impossible d'avoir une majorité d'usagers sur le comité, ceux-ci peuvent élire toute autre personne de leur choix pourvu que cette personne ne travaille pas pour l'établissement ou n'exerce pas sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

Un comité de résidents se compose d'au moins trois membres élus par les résidents de l'installation selon les modalités prévues au quatrième alinéa (Article 209 de la LSSSS).

Les fonctions du comité des usagers sont de:

- 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 d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- 4° accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);
- 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 en application des dispositions de l'article 209.0.1 (Article 212 de la LSSSS).

Le comité des usagers doit, en outre, établir ses règles de fonctionnement et soumettre chaque année un rapport d'activités au conseil d'administration et transmettre, sur demande, une copie de ce rapport à l'agence.

LE CODE D'ÉTHIQUE, POUR EN SAVOIR PLUS SUR VOS DROITS

Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris des résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers.

Ce code d'éthique doit également prévoir les règles d'utilisation des renseignements visés aux articles 27.3 et 107.

L'établissement doit remettre un exemplaire de ce code d'éthique à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande (Article 233 de la LSSSS).

[Article 27.3 Un établissement peut utiliser les nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de cet établissement au sens de

l'article 132.2, à moins que l'utilisateur ne s'y oppose. L'établissement doit accorder à l'utilisateur une occasion valable de refuser que les renseignements le concernant soient utilisés à une telle fin.

Un usager peut, en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin.

Pour l'application du présent article, un établissement doit respecter les règles éthiques adoptées à cette fin conformément au deuxième alinéa de l'article 233.

Dans le cas d'un usager âgé de moins de 14 ans, l'établissement peut utiliser, pour les mêmes fins, les nom, prénom et adresse du père ou de la mère de cet usager. Les autres dispositions du présent article s'appliquent alors à l'égard de cette personne comme si elle était un usager.

Article 107 : Tout établissement doit participer, à la demande du ministre ou de l'agence, à l'évaluation du fonctionnement général du système de services de santé et de services sociaux.

Un établissement peut utiliser les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone contenus au dossier d'un usager pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement.

Une instance locale peut faire de même pour connaître la satisfaction des usagers à l'égard de l'organisation des services et des résultats obtenus.

Un usager peut, en tout temps, demander à l'établissement ou à l'instance locale, selon le cas, que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin.

Pour l'application du présent article, un établissement doit respecter les règles éthiques adoptées à cette fin conformément au deuxième alinéa de l'article 233.]

REFERENCES ET RESSOURCES

Ressources d'accompagnement pour les démarches de plainte

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale Nationale

Téléphone : (418) 681-0088

Site web : www.caap-capitalnationale.org

Office des personnes handicapées du Québec

Téléphone : 1 800 567-1465

Site web : <http://www.ophq.gouv.qc.ca>

Autisme Québec

Téléphone : (418) 624-7432

Site web : www.autismequebec.org

Association pour l'intégration sociale de Québec (AISQ)

Téléphone : (418) 622-4290

Site web : <http://www.aisq.org>

Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain

Téléphone : (418) 524-2404

Site web : <http://www.mpdaqm.org/>

Comité des usagers du CSSS Vieille Capitale

Mme Pierrette Roussy (secrétariat du comité des usagers)

Centre d'hébergement de Limoilou

1401, chemin de la Canardière

Québec (Québec) G1J 0A6

Téléphone : (418) 529-6571, poste 7046

Courriel : pierrette.roussy@csssvc.qc.ca

Comité des usagers du CSSS Québec-Nord

7150, boul. Cloutier

Québec (Québec) G1H 5V5

Téléphone: (418) 628-5630, poste 2476

Télécopieur : (418) 663-7043

Comité des usagers de Portneuf

Téléphone : (418) 285-3025, poste 4221

Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CRDIQ) : Mme Denise Juneau (agente de liaison)

Téléphone : (418) 931-2734

Courriel : comite_des_usagers_crdaq@ssss.gouv.qc.ca

Comité des usagers de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec

525, boul. Wilfrid-Hamel, local D-106

Québec (Québec) G1M 2S8

Téléphone : (418) 529-9141, poste 6002

ATS/ATME : (418) 649-3733

Courriel : comite.usagers@irdpq.qc.ca

Comité des usagers de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec (IUSMQ)

Local G-0326
2601, de la Canardière
Québec, (Québec) G1J 2G3
Téléphone : (418) 663-5321, poste 6788
Télécopieur : (418) 666-8206
comite.usagers@institutsmq.qc.ca

Protecteur du citoyen

525, boul. René-Lévesque Est
Bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : (418) 643-2688
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

CSSS Vieille Capitale

Commissariat local aux plaintes et à la qualité des services
Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale
1, avenue du Sacré-Cour, Québec (Québec) G1N 2W1
Téléphone : (418) 691-0762

CSSS Québec Nord : M. Sylvain Tremblay

Centre d'hébergement Yvonne-Sylvain
3365, rue Guimont
Beauport (Québec) G1E 2H1
Téléphone : 418 663-8171, poste 6016
Télécopieur : 418 663-8804
Courriel : 03_csssqn_plaintes@ssss.gouv.qc.ca

CSSS Portneuf : M. Noël Lochet

Centre de santé et de services sociaux de Portneuf
400, route 138
Donnacona (Québec) G3M 1C3
Téléphone : (418) 285-2626, poste 4919

Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ) :

Par courriel : plaintes@chuq.qc.ca

CHUL

(incluant la Maison Paul-Triquet, le Centre de pédopsychiatrie et le Centre de traitement dans la communauté, le Foyer des vétérans et la Clinique TSO)

2705, boulevard Laurier, bureau 5009

Québec (Québec) G1V 4G2

Téléphone : (418) 654-2211

Télécopieur : (418) 654-2706

L'Hôtel-Dieu de Québec

11, côte du Palais, bureau 1452

Québec (Québec) G1R 2J6

Téléphone : (418) 691-2994

Télécopieur : (418) 691-2986

Hôpital Saint-François d'Assise

10, rue de l'Espinay, bureau B1-526

Québec (Québec) G1L 3L5

Téléphone : (418) 525-4013

Télécopieur : (418) 525-4047

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CRDIQ) : M. René Cloutier

7843, rue des Santolines

Québec (Québec) G1G 0G3

Téléphone : (418) 683-2512 poste 2850

Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ) : Marielle Lavallée

525, boulevard Wilfrid-Hamel, local A-110

Québec (Québec) G1M 2S8

Téléphone : (418) 529-9141, poste 6589

Téléscripteur : (418) 649-3734

Courriel : marielle.lavallée@irdpq.qc.ca

Institut universitaire en santé mentale de Québec (IUSMQ): Nicole Gagnon

2601, chemin de la Canardière

Québec (Québec) G1J 2G3

Téléphone : (418) 663-5555

Télécopieur : (418) 663-5811

nicole.gagnon@institutsmq.qc.ca

Pour consulter la Loi sur la santé et les services sociaux :

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_4_2/S4_2.html