

# Le droit aux services



**Formation sur  
les droits et recours  
en santé mentale**

**DROITS  
ET  
RECOURS**  
LAURENTIDES INC.



---

Reproduction des textes, références :

***Formation sur les droits et recours en santé mentale -  
Guide de participation à l'intention des usagers et des usagères***

Chapitre 1 – Le droit aux services  
Ministère de la Santé et des Services sociaux,  
Direction des communications  
Édition révisée 1998

Mise à jour Droits et recours Laurentides : novembre 2022



## LE DROIT AUX SERVICES

Lorsque vous vous présentez dans un établissement<sup>1</sup> pour recevoir des services de santé et des services sociaux, vous avez différents droits. Ces droits se retrouvent principalement dans la Loi<sup>2</sup>. En voici le résumé.

### **Vous avez le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats :**

- sur le plan scientifique;
- sur les plans humain et social;
- avec continuité;
- de façon personnalisée<sup>3</sup>.

---

1. Dans cet aide-mémoire, le terme « établissement » fait référence à un centre hospitalier, à un centre local de services communautaires, à un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, à un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou à un centre de réadaptation, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2, art. 79 (ci-après citée : la « Loi »).

2. Précitée, note 1.

3. Art. 5 de la Loi.



## LE DROIT AUX SERVICES

Cela veut dire, entre autres, que :

- sur le plan **scientifique**, les établissements et les professionnel.le.s doivent vous offrir des services dont la valeur scientifique est reconnue; de plus, les professionnel.le.s doivent exercer leur profession selon les règles de l'art.

### PAR EXEMPLE,

les professionnel.le.s qui vous dispensent des soins et des services doivent suivre l'évolution des connaissances de leur domaine respectif, soit par des lectures, de la formation, des stages de perfectionnement ou tout autre moyen pertinent.

De plus, lorsqu'un traitement vous est prescrit, il doit être reconnu et le/la médecin doit tenir compte des nouvelles pratiques médicales.



## LE DROIT AUX SERVICES

- sur les **plans humain et social**, le personnel qui vous reçoit et qui vous offre des services se doit, entre autres, d'être respectueux à votre égard. Il doit vous traiter avec courtoisie, équité et compréhension dans le respect de votre dignité, de votre autonomie et de vos besoins.

### PAR EXEMPLE,

le personnel ne doit pas vous ridiculiser ou vous traiter de façon puérite;

il doit prêter attention à vos paroles et à vos demandes;

vous avez le droit de ne pas être importuné.e ou de refuser de rencontrer des personnes;

vous avez le droit de garder le secret sur des renseignements que vous ne voulez pas dévoiler.



## LE DROIT AUX SERVICES

- pour vous offrir des services **continus**, les établissements et les professionnels.le.s doivent assurer le suivi que requiert votre état de santé et de bien-être.

### PAR EXEMPLE,

l'établissement où vous êtes hospitalisé.e doit vous assurer une continuité de soins, 24 heures sur 24.

Si votre état de santé le nécessite, le.la médecin qui vous prodigue des soins ne peut décider d'arrêter de vous traiter sans s'assurer d'être remplacé.e par un.e autre professionnel.le.



## LE DROIT AUX SERVICES

- pour vous offrir des services personnalisés, les professionnel.le.s doivent tenir compte de vos valeurs, de votre culture, de votre religion, de vos croyances ou autres. À cet effet, vous avez le droit de participer aux décisions qui affectent votre état de santé et de bien-être<sup>4</sup>.

### PAR EXEMPLE,

les professionnel.le.s doivent rechercher avec vous des solutions adaptées à vos besoins et éviter de vous offrir des solutions toutes faites.

Vous avez le droit de participer à l'élaboration de votre plan d'intervention (P.I.) ou de votre plan de services individualisé (P.S.I.)<sup>5</sup>. Ces plans peuvent parfois être requis par la Loi<sup>6</sup>.

---

4. Art. 10, al. 1 de la Loi.

5. Art. 10, al. 2 de la Loi.

6. Art.102 et 103 de la Loi.



## LE DROIT AUX SERVICES

**Vous avez le droit d'avoir accès AUX SERVICES<sup>7</sup>.** Toutefois, ce droit n'est pas absolu et il s'exerce en tenant compte des règles relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose<sup>8</sup>.

Afin d'en faciliter l'accès, vous avez le droit d'être informé.e de l'existence des services et des ressources disponibles dans votre milieu en matière de santé et de services sociaux, ainsi que des démarches à entreprendre pour avoir accès à ces services<sup>9</sup>.

Vous pouvez obtenir cette information en vous adressant au centre intégré de santé et de services sociaux de votre région.

Ainsi, dans la mesure où ces services sont offerts dans votre région, vous avez le droit d'y accéder.

---

7. Art. 5 de la Loi.

8. Art. 13 de la Loi.

9. Art. 4 de la Loi.





## LE DROIT AUX SERVICES

**Vous avez le droit de CHOISIR LE.LA PROFESSIONNEL.LE OU L'ÉTABLISSEMENT où vous désirez être traité.e et recevoir des services<sup>10</sup>.**

Cependant, le.la professionnel.le a la liberté d'accepter ou non de vous traiter, sauf dans une situation d'urgence, c'est-à-dire une situation où votre vie est en danger ou votre intégrité menacée.

Vous avez aussi la possibilité de consulter un.e autre professionnel.le dans le cas où, par exemple :

- il vous apparaît judicieux d'avoir un second avis concernant votre état de santé ou de bien-être.

Toutefois, le choix du professionnel ou de la professionnelle peut-être prédéterminé par le choix de l'établissement. Si vous choisissez un établissement, votre choix des professionnel.le.s se fera parmi ceux.elles autorisé.e.s à exercer dans l'établissement, en conformité avec les règles internes.

---

10. Art. 6 de la Loi.



## LE DROIT AUX SERVICES

Par ailleurs, si vous êtes libre de choisir l'établissement qui vous convient, cette liberté n'est pas absolue. Tout comme le droit de choisir le professionnel, elle s'exerce en tenant compte de certaines réalités telles :

- le nombre limité de ressources dans certaines régions;
- les dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que les ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose;
- la sectorisation des services en santé mentale;
- etc.



## LE DROIT AUX SERVICES

**Vous avez le droit d'ÊTRE INFORMÉ.E sur votre état de santé et de bien-être<sup>11</sup>.** Cela veut dire que vous pouvez poser toutes les questions que vous voulez. Les réponses doivent vous être transmises dans un langage clair et compréhensible.

### PAR EXEMPLE,

vous avez le droit de recevoir l'information relative :

- à votre état de santé physique ou mentale;
- au diagnostic associé à cet état de santé;
- à l'évolution probable de votre état de santé;
- aux traitements à envisager, avec les risques et les conséquences qui y sont associés;
- aux résultats d'analyses ou d'examen que vous subissez.

---

11. Art. 8 de la Loi.



## LE DROIT AUX SERVICES

**Vous avez le droit d'ÊTRE ACCOMPAGNÉ.E OU ASSISTÉ.E par une personne de votre choix** lorsque vous désirez obtenir des informations ou entreprendre des démarches concernant un service dispensé par un établissement ou un.e professionnel.le<sup>12</sup>.

### Cette personne peut être :

- un.e membre de votre famille, un.e ami.e ou un.e proche;
- un.e membre du comité des usagers de l'établissement s'il y a lieu;
- un.e membre d'un organisme communautaire de votre région qui offre des services de défense de droits ou d'aide et d'accompagnement;
- toute autre personne de votre choix.

---

12. Art. 11 de la Loi.



## *Vos responsabilités*

Dans l'exercice de vos droits et recours, la Loi vous attribue certaines responsabilités et elle mise sur votre participation dans tout le processus entourant votre retour à la santé.

À cet effet, elle prévoit que :

- vous devez, autant que possible, participer aux soins et aux services vous concernant<sup>13</sup>;

### **PAR EXEMPLE,**

cela peut vouloir dire que vous collaborez, en donnant toutes les informations pertinentes et nécessaires lorsque votre état de santé et de bien-être nécessite soit : un examen, un prélèvement, un traitement ou toute autre intervention.

---

13. Art. 3 (4) de la Loi.



## *Vos responsabilités (suite)*

- vous devez, par une information adéquate, être incité.e à utiliser les services de façon judicieuse<sup>14</sup>.

### **PAR EXEMPLE,**

cela peut vouloir dire que vous vous informez sur l'organisation et le fonctionnement des systèmes de soins et de services dans votre région, afin de les utiliser de façon appropriée.

---

14. Art. 3 (5) de la Loi.



## *Vos recours*

Si vous êtes insatisfait.e des **services** que vous avez **reçus ou auriez dû recevoir d'un établissement** en raison :

- d'un manque de respect à votre égard,
- d'un refus de services,
- d'un mauvais suivi de votre état de santé,
- d'une mauvaise information,
- etc.,

vous pouvez déposer une plainte, de préférence écrite, auprès de cet établissement. L'établissement doit établir une procédure d'examen des plaintes des usager.ère.s; il doit la publier et la rendre disponible.

Cette plainte sera examinée par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes de l'établissement.



## *Vos recours (suite)*

Si vous avez présenté une plainte écrite et que vous êtes insatisfait.e du suivi accordé ou en désaccord avec les conclusions émises par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, vous pouvez finalement la déposer au Protecteur du citoyen.

Pour vous aider à formuler votre plainte ou à entreprendre des démarches relatives au dépôt de cette plainte, vous pouvez vous adresser à Droits et recours Laurentides ou au groupe de promotion et de défense des droits en santé mentale de votre région, au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ou au comité des usagers de l'établissement. Dans tous les cas, il s'avère utile de leur acheminer une copie de votre plainte si elle est écrite.





## Tableau synthèse

| DROITS                        | QUELQUES EXEMPLES   |
|-------------------------------|---|
| Droit à des services adéquats | <ul style="list-style-type: none"><li>• Être traité.e par des professionnel.le.s compétent.e.s.</li><li>• Être respecté.e par le personnel.</li><li>• Être écouté.e.</li><li>• Avoir un bon suivi médical et professionnel.</li><li>• Participer aux décisions affectant votre état de santé ou de bien-être.</li></ul> |



## Tableau synthèse (suite)

| DROITS  | QUELQUES EXEMPLES  |
|---|--|
| <p>Droit d'accès aux services et droit à l'information sur les services disponibles</p> | <p>Recevoir les services dont vous avez besoin, peu importe votre condition, sans discrimination.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recevoir, du Centre intégré de santé et des services sociaux de votre région, de l'information sur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• les services existants;</li> <li>• les démarches à entreprendre.</li> </ul> </li> </ul> |
| <p>Droit au professionnel, à la professionnelle ou à l'établissement de votre choix</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir votre médecin ou tout.e autre professionnel.le.</li> <li>• Choisir l'établissement où vous désirez être traité.e.</li> <li>• Consulter un.e autre médecin lorsque vous le jugez approprié.</li> </ul>   |



## Tableau synthèse (suite)

| DROITS  | QUELQUES EXEMPLES  |
|---|--|
| <p>Droit d'être informé.e sur votre état de santé et de bien-être</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous devez être informé.e :</li> <li>• du diagnostic associé à votre état de santé;</li> <li>• de l'évolution probable de votre état de santé;</li> <li>• des résultats d'analyses ou d'exams que vous subissez;</li> <li>• etc.</li> </ul>   |
| <p>Droit d'être accompagné.e ou assisté.e par une personne de votre choix</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par un.e membre de votre famille.</li> <li>• Par Droits et recours Laurentides ou le groupe de promotion et de défense des droits en santé mentale de votre région.</li> <li>• Par un.e membre du comité des usagers de l'établissement concerné.</li> <li>• Par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région.</li> </ul> |



## *Course à obstacles*

Le droit à des services de santé et des services sociaux de qualité ainsi que le droit au professionnel, à la professionnelle ou à l'établissement de son choix s'exercent en tenant compte :

- des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement (par exemple : les politiques de gestion des unités, les politiques d'admission et de sortie des usagers, etc.);
- des ressources humaines, matérielles et financières dont l'établissement dispose (par exemple : insuffisance des ressources humaines dans certaines régions éloignées).

La sectorisation des services en santé mentale peut être mal interprétée par les dispensateurs de services et peut alors restreindre l'accessibilité aux services psychiatriques.

Dans certaines régions, le manque de services spécialisés ou de ressources humaines et matérielles peut restreindre la liberté de choix des professionnels et de l'établissement.

Le professionnel que vous choisissez a toujours la liberté d'accepter ou non de vous traiter à moins que vous soyez en situation d'urgence.





450 436-4633  
1 800 361-4633



450 436-5099



[info@droitsetrecourslaurentides.org](mailto:info@droitsetrecourslaurentides.org)



[www.droitsetrecourslaurentides.org](http://www.droitsetrecourslaurentides.org)



[@droitsetrecourslaurentides](https://www.facebook.com/droitsetrecourslaurentides)



Adresse postale :  
Case postale 501  
Saint-Jérôme (Québec)  
J7Z 5V2



Nos locaux :  
227, rue Saint-Georges  
Bureau 104  
Saint-Jérôme (Québec)  
J7Z 5A1