

# VOUS AVEZ LE DROIT À L'ASSISTANCE ET À L'ACCOMPAGNEMENT POUR FORMULER UNE PLAINTÉ

[ART. 76.6]

[Le CAAP] a pour fonctions, sur demande, d'assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement.



**POUR CONSULTER LE TEXTE DE LOI DANS  
SON INTÉGRALITÉ, RENDEZ-VOUS SUR LE  
SITE INTERNET DU MINISTÈRE DE LA  
SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.**



**POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS,  
COMMUNIQUEZ AVEC NOUS.**

**CAAP**

[www.caapjamesie.com](http://www.caapjamesie.com)  
[info@caapjamesie.com](mailto:info@caapjamesie.com)  
[f caapjamesie](https://www.facebook.com/caapjamesie)

Téléphone : 418 748-4670  
Sans frais : 1 866 272-4670

552, 3e Rue  
Bureau 201, c.p. 626  
Chibougamau (Québec)  
G8P 2Y8

**Vous avez des droits.**

**LES CONNAISSEZ-VOUS?**





La loi sur les Services de santé et les Services sociaux (LSSSS) vous reconnaît des droits en tant qu'utilisateur de ces services.

En voici quelques-uns :

### **VOUS AVEZ LE DROIT À L'INFORMATION**

(Art.4)

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.

(Art.8)

Tout usager [...] a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant. Il a également le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçus [...].

### **VOUS AVEZ LE DROIT AUX SERVICES**

(Art. 5)

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.

### **VOUS AVEZ LE DROIT AU CHOIX DU PROFESSIONNEL/ÉTABLISSEMENT**

(Art. 6)

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

### **VOUS AVEZ LE DROIT AUX SOINS APPROPRIÉS**

(Art. 7)

Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état.

### **VOUS AVEZ LE DROIT DE CONSENTIR**

(Art.9)

Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'exams, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention.

### **VOUS AVEZ LE DROIT DE PARTICIPER**

(Art. 10)

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 [...]. Il en est de même pour toute modification apportée à ces plans.

### **VOUS AVEZ LE DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ**

(Art. 11)

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 [...].

### **VOUS AVEZ LE DROIT D'ÊTRE REPRÉSENTÉ**

(Art. 12)

Les droits reconnus à toute personne dans la LSSSS peuvent être exercés par un représentant [...].

### **VOUS AVEZ LE DROIT D'ACCÈS À VOTRE DOSSIER**

(Art. 17)

Tout usager de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier [...].

### **VOUS AVEZ LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ**

(Art. 19)

Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager [...].

### **VOUS AVEZ LE DROIT DE FORMULER UNE PLAINTE**

(Art. 34)

La procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'usager 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 [...] auquel l'établissement recourt, notamment par entente. Cette procédure doit aussi permettre aux héritiers ou aux représentants légaux d'un usager décédé de formuler une plainte [...].

### **VOUS AVEZ LE DROIT À LA PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES**

(Art.73)

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 [...]. Dès que la personne qui est appelée à examiner cette plainte en est informée, elle doit intervenir sans délai.

