

DROITS ET SANTÉ

La **Charte des droits et libertés de la personne du Québec** considère que tous les êtres humains sont égaux et ont droit à une égale protection de la loi.

L'**Article 10** de la Charte « *interdit la discrimination ou le harcèlement fondé sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap* ».

Droits reconnus aux usagers par la **Loi sur les services de santé et les services sociaux** :

- **Droit d'être informé** sur l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux, ainsi que sur les modalités d'accès à ces services et ces ressources;
- **Droit de recevoir des services** adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain de même que social et ce, avec continuité, de façon personnalisée, sécuritaire, en respect des ressources disponibles;
- **Droit de choisir** le professionnel ou l'établissement qui dispensera les services, en tenant compte de l'organisation et de la disponibilité des ressources dont dispose l'établissement;
- **Droit de recevoir des soins en cas d'urgence.** Toute personne dont la vie et l'intégrité sont en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état;
- **Droit d'être informé** sur son état de santé, sur les options possibles, les risques et les conséquences avant de consentir aux soins. Droit d'être informé le plus tôt possible de tout accident survenu au cours de la prestation de service, susceptible d'entraîner des conséquences sur sa santé ou son bien-être et

droit d'être informé des mesures prises pour prévenir la récurrence d'un tel accident;

- **Droit d'être hébergé** selon ce que requiert son état de santé;
- **Droit de donner ou de refuser son consentement** Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention. Le consentement doit être manifeste, libre et éclairé;
- **Droit de participer** à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être (ex: participer au plan d'intervention, au plan de services individualisés et à la révision de tels plans);
- **Droit d'être accompagné et assisté** en vue d'obtenir des informations ou d'entreprendre une démarche relativement à un service dispensé;
- **Droit d'être représenté** dans le cas d'une personne mineure ou d'une personne majeure inapte;
- **Droit d'accès** à son dossier et droit à la confidentialité de celui-ci;
- **Droit à des services de langue anglaise** compte tenu de l'organisation des ressources et dans la mesure où le prévoit le programme d'accès établi;
- **Droit d'exercer un recours** dans le cas de faute professionnelle ou autre;
- **Droit de porter plainte** dans le cadre du régime de plainte.

La **Loi sur les services de santé et les services sociaux** établit un mode d'organisation des ressources humaines, matérielles et financières destiné notamment à :

- *Tenir compte des particularités géographiques, linguistiques, socioculturelles, ethnoculturelles et socio-économiques des régions (Article 2.5).* ;
- *Favoriser compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et des*

services sociaux, dans leur langue, pour les personnes des différentes communautés ethnoculturelles (Article 2.7).

DÉLAI DE CARENCE

Les immigrants reçus sont assujettis à un délai de carence de 3 mois avant d'être admissibles au Régime d'assurance maladie du Québec (RAMQ), sauf s'il s'agit de soins et suivis se rattachant à la grossesse ou l'accouchement; si vous êtes victime de violence conjugale, familiale ou d'agression sexuelle, de maladie infectieuse mettant en danger la santé publique).

Les personnes soumises à un **délai de carence** avant d'être admissibles au régime d'assurance maladie du Québec devront payer les services de santé qu'elles reçoivent durant cette période ou se procurer une assurance privée **dans les cinq jours après l'arrivée au Canada.**

Les réfugiés (certificat de sélection du Québec et preuve d'acceptation comme réfugié par le Canada) ne sont pas assujettis au délai de carence. Les requérants de statut de réfugié, quant à eux, sont couverts par le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) jusqu'à couverture par la RAMQ.

Au Québec, tout le monde doit avoir une **assurance-médicaments**. Celle-ci peut provenir de la RAMQ ou d'un régime privé (lié à votre travail).

Informez la RAMQ de tout changement d'adresse en téléphonant le (514) 864-3411.

LE CSSS

Un CSSS (Centre de santé et de services sociaux) est un organisme public regroupant les CLSC (centre local de services communautaires), les centres hospitaliers généraux et les CHSLD (centre d'hébergement et de soins de longue durée) d'un même territoire.

La mission d'un CLSC est celle d'offrir des services de santé et des services sociaux de nature curative ou préventive. Il offre une gamme de services tels : des consultations médicales, des soins infirmiers, des services à domicile aux personnes en perte d'autonomie, le dépistage du VIH-Sida et des MTS, des cliniques de vaccination et de prélèvements sanguins, un programme en périnatalité, en santé mentale, en toxicomanie, etc.

POUR CONSULTER UN MÉDECIN

Le Québec connaît une pénurie de médecins. Il est donc difficile parfois de consulter un médecin dans un CLSC ou d'avoir un médecin de famille. Pour obtenir des soins, vous pouvez vous rendre dans une clinique sans rendez-vous (obtenir la liste auprès de votre CLSC) en téléphonant avant de vous déplacer afin de connaître les heures d'ouverture. Retournez à la même clinique afin qu'on soit plus familier avec votre historique de santé.

POUR CONSULTER UN MÉDECIN-SPÉCIALISTE

Pour consulter un médecin-spécialiste (dermatologue, gynécologue, urologue, orthopédiste, etc.), vous devez généralement obtenir une référence d'un médecin généraliste (médecin de famille ou médecin consulté dans une clinique sans rendez-vous).

BESOIN D'UN INTERPRÈTE ?

Les personnes ne maîtrisant pas suffisamment le français ou l'anglais peuvent obtenir les services d'un interprète. Pour ce faire, la personne doit s'adresser à son établissement (CLSC, Hôpital, Centre d'ébergement, etc.), organisme ou institution qui fera la démarche. L'interprète se rend sur place ou travaille par téléphone. Ce service est gratuit.

LE SERVICE D'INFO-SANTÉ (8-1-1)

Pour toute question relative à votre état de santé ou celui d'un proche, vous pouvez consulter une infirmière en composant le 8-1-1. Cette consultation permettra d'évaluer la situation et vous dirigera vers les établissements appropriés (clinique ou urgence).

L'URGENCE

L'attente dans les urgences peut être très longue. À moins d'un trouble médical inquiétant, consultez un médecin ou téléphonez Info-santé (8-1-1) avant de vous déplacer à l'hôpital. Dans le cas de **crise cardiaque, perte de connaissance, accident de la route, traumatisme à la tête ou colonne, etc.** téléphonez immédiatement l'ambulance en composant le **9-1-1**.

PLAINTES

Si vous considérez que vos droits n'ont pas été respectés, adressez-vous au :

- au Commissaire aux plaintes de l'établissement;
- au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal (CAAP-Île de Montréal) 514-861-5998 ;
- à un Organisme de défense des droits.

SANTÉ-VOUS CHEZ-VOUS !

Les soins de santé au Québec Les soins de santé au Québec



ACCÉSSS

7000 avenue du Parc, bur. 408,
Montréal Québec H3N 1X1
Tél : (514) 287-1106

(Cette brochure est complémentaire à une formation animée par ACCÉSSS. Elle n'est donc pas exhaustive).

Décembre 2008