

# CAAP *suite* Express

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

Octobre 2013



## **CONNAISSEZ-VOUS VOS DROITS en santé et services sociaux?**

**Semaine des droits des usagers  
27 septembre au 4 octobre 2013**

Le CAAP-Capitale-Nationale souhaite souligner la semaine des droits des usagers en vous offrant une première chronique d'information. Saviez-vous qu'en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux, vous possédez des droits. Il est important de les connaître pour vous assurer qu'ils sont bien respectés lorsque vous recevez un service d'un établissement ou d'un organisme du réseau de la santé et des services sociaux.

Certains droits fondamentaux vont de soi, nous y pensons assurément ou nous y faisons référence spontanément, tel que le droit de recevoir des services adéquats allant même jusqu'aux soins en cas d'urgence. Ou encore, le droit d'être informé sur notre état de santé de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à nous ainsi que les risques et les conséquences associés à celles-ci.

Vous avez aussi le droit d'être informé sur l'ensemble des services et des ressources disponibles dans votre milieu. Par la suite, sous réserve de certaines dispositions légales, vous pouvez choisir le professionnel ou l'établissement qui vous dispensera des services. Vos droits vous confèrent également le pouvoir de donner ou de refuser votre consentement lorsque vous avez à recevoir des soins. À titre d'utilisateur, vous avez le droit de participer à toute décision affectant votre état de santé ou de bien-être. De plus, l'accès à votre dossier et la confidentialité de celui-ci doivent être également assurés.

En tant qu'utilisateur vous avez également, en cas d'insatisfaction, la possibilité d'exercer un recours contre un établissement ou ses employés. Vous pouvez aussi déposer une plainte dans le cadre du régime d'examen des plaintes prévu à la Loi sur la santé et les services sociaux. C'est ici que le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) joue son rôle en vous assistant et en vous accompagnant afin de faciliter votre démarche tout au long de votre recours.

Pour conclure, cinq autres droits figurent également à la liste énoncée ci-dessus, ce sont le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services, le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations sur les services, le droit pour la personne mineure ou inapte d'être représenté, le droit d'être hébergé selon ce que requiert votre état de santé et pour l'utilisateur d'expression anglaise, le droit de recevoir des services dans sa langue.

Tous ces droits sont prévus pour vous dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Vous pouvez obtenir de l'aide et de l'accompagnement tout à fait gratuitement et en toute confidentialité auprès d'une conseillère du CAAP : 418 681-0088 ou 1 877 767-2227  
plaintes03@caap-capitalnationale.org

<https://www.facebook.com/CAAP.CN>

