

VOS DROITS ET VOTRE 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.

Ainsi, 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* ».

Les droits reconnus aux usagers par la **Loi sur les services de santé et les services sociaux** sont les suivants:

- **Droit d'être informé** sur l'existence des services et des ressources disponibles en matière de santé et de services sociaux
- **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
- **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 ;
- **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).*

POUR FAIRE UNE PLAINTE

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

- Commissaire aux plaintes de l'établissement;

- 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

COUVERTURE MÉDICALE ET STATUT D'IMMIGRATION

Les immigrants reçus (travailleurs qualifiés, personnes parrainées, etc.) sont assujettis à un **décal de carence** de 3 mois avant d'être admissibles au Régime d'assurance maladie du Québec (RAMQ), ce qui ne leur donne pas droit à des services et soins de santé gratuits. Les situations suivantes font cependant exception au décal de carence : soins et suivis pour grossesse et accouchement; services pour victimes de violence conjugale/familiale ou d'agression sexuelle; maladies infectieuses mettant en danger la santé publique.

Avant d'être admissibles au régime d'assurance maladie du Québec, les personnes soumises au décal de carence, , 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 décal de carence. Les requérants de statut de réfugié, quant à eux, sont couverts par le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) jusqu'à ce qu'ils soient couverts par la RAMQ.

Au Québec, toute personne doit avoir une **Assurance-médicaments**. Celle-ci peut provenir de la Régie de l'Assurance maladie (RAMQ) ou d'un régime privé (lié à votre travail). Si vous êtes éligible à une assurance privée, vous devez vous désaffilier du programme de la RAMQ en composant le (514) 864-3411. Cette démarche est obligatoire et relève de votre responsabilité.

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, services d'une nutritionniste, 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

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

BESOIN D'UN INTERPRÈTE DANS VOTRE LANGUE?

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, clinique, etc.), qui fera la démarche. L'interprète se rend sur place ou travaille par téléphone. Ce service est gratuit mais doit être planifié préalablement.



INFO-SANTÉ

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. L'infirmière évaluera la situation, vous donnera des conseils et/ou vous dirigera vers les établissements appropriés (clinique médicale ou urgence d'un l'hôpital). Ce service gratuit est disponible 24h/24h.

L'URGENCE DE L'HÔPITAL

L'attente dans les urgences peut être très longue. À moins d'un trouble médical inquiétant, consultez un médecin dans une clinique sans rendez-vous 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**.



CENTRE ANTIPOISON

Ce service répond à une situation urgente d'empoisonnement. Ce service gratuit est disponible 24h/24h en composant le 1 800 463-5060.

SANTÉ-VOUS CHEZ-VOUS!

Les soins de santé au Québec

(version 2010)



Ce dépliant est complémentaire à une session d'information. Elle n'est donc pas exhaustive

La traduction de ce dépliant fut possible grâce au financement du Ministère de la santé et des services sociaux