

# DROIT AUX SERVICES

---

L'article 5 de la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSS) stipule que 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.

La loi prévoit aussi à l'article 101 qu'un établissement doit :

- recevoir toute personne qui requiert ses services et évaluer ses besoins;
- dispenser lui-même les services de santé ou les services sociaux requis ou les faire dispenser par un établissement, un organisme ou une personne avec lequel il a conclu une entente de services visée à l'article 108;
- veiller à ce que les services qu'il dispense le soient en continuité et en complémentarité avec ceux dispensés par les autres établissements et les autres ressources de la région et que l'organisation de ces services tienne compte des besoins de la population à desservir;
- diriger les personnes à qui il ne peut dispenser certains services vers un autre établissement ou organisme ou une autre personne qui dispense ces services.

L'article 3 de la loi précise les lignes directrices qui doivent guider la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux:

- la raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;
- l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
- l'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

Utiliser les services de façon judicieuse implique :

- que chaque utilisateur des services s'efforce de le faire en minimisant les coûts. Compte tenu des ressources limitées du système nous en sortirons tous gagnants;
- cela veut dire par exemple ne pas toujours se présenter à une urgence d'hôpital pour n'importe lequel problème;
- appeler info santé peut nous donner des pistes de solutions plus économiques pour le système et plus avantageuses pour nous, en nous évitant de longues heures d'attente inutiles dans une salle d'urgence;
- de même, une clinique externe ou un CLSC peuvent être des ressources moins lourdes et plus pertinentes pour répondre à notre besoin.

### ***Dans les situations où la vie de quelqu'un est en danger***

Lorsque la vie d'une personne est en danger, l'obligation pour tout professionnel de la santé de fournir les soins requis a préséance sur la liberté de ce professionnel d'accepter ou non de traiter une personne.

L'article 7 de la loi en fait aussi une obligation pour tout établissement. Il se lit ainsi :

- Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état.
- Il incombe à tout établissement, lorsque demande lui en est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins.

Dans une situation d'urgence, le consentement de l'utilisateur n'est pas requis. Cependant, dès que ce dernier en est capable, on doit chercher à obtenir son consentement.