

“

Capsule
d'information




HAN-
DROITS

Saviez-vous que les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux sont protégés par la

👉 **Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux ?**

Cette loi adoptée le 9 décembre 2023, vise à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace et **remplace** la Loi sur les services de santé et les services sociaux.



Avec l'arrivée de cette nouvelle loi, la société d'état  **Santé Québec** à été créée et est entrée en vigueur le 1er décembre 2024. Les principales tâches :


- ➔ la coordination des établissements
- ➔ la mise en place de mécanismes d'accès aux services
- ➔ l'amélioration de l'efficacité et de la fluidité des services



Les usagers du réseau de la santé et des services sociaux ont le **droit** :

- ✓ à l'information
- ✓ aux services
- ✓ de choisir son professionnel / établissement
- ✓ de recevoir des soins
- ✓ de consentir ou non à des soins
- ✓ de participer aux décisions
- ✓ d'être accompagné
- ✓ à l'hébergement
- ✓ de recevoir des services en anglais
- ✓ d'accès à son dossier
- ✓ à la confidentialité de son dossier
- ✓ de porter plainte



Le  **commissaire aux plaintes** et à la qualité des services est chargé d'analyser les plaintes faites par les usagers dans les établissements de santé et de services sociaux.


Il fait la gestion des plaintes au sein de son propre établissement et il est le premier recours.



Le 🖱️ **protecteur du citoyen** est chargé d'analyser les plaintes des citoyens concernant l'administration publique et le réseau de la santé.

Il fait la gestion des plaintes générales, peut faire enquête sur des situations plus larges et il est le deuxième recours.



Pour plus d'informations sur les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, rendez-vous sur le  **site Internet.**

