



Source: pixabay.com

Des bénévoles  
mobilisez pour  
protéger la  
confidentialité  
et les droits  
des usagers !

Par: Andréanne Veilleux  
Infirmière

# Plan de présentation

- But de la rencontre
- Présentation
- Activité mythes ou réalités
- Présentation des droits des usagers
- Confidentialité
- Consentement libre et éclairé

# Mythe ou réalité

1. L'organisme a le loisir de gérer les informations personnelles comme il le désire?
2. Un organisme a le droit de détenir un dossier sur une personne, employée ou membre, et ce sans en aviser la personne concernée?
3. Si un partenaire externe, un centre de santé par exemple, demande des informations sur un membre du personnel, l'organisme est tenu de lui fournir les informations demandées?

# Mythe ou réalité

1. Pour qu'un consentement soit valable, il doit être libre, manifeste et éclairé.
2. Advenant un bris de confidentialité dans un groupe de soutien, l'organisme n'a aucun recours?
3. Advenant un bris de confidentialité, l'organisme peut être traduit en justice.

# Les droits des usagers selon la loi sur les services de santé et sur les services sociaux



Source: pixabay.com

- Article 3 : Être traité avec courtoisie, équité et compréhension dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité, dans toute intervention.

# Les droits des usagers selon la loi sur les services de santé et sur les services sociaux

## ● Article 4 : Droit à l'information

- Droit d'être informé de l'existence des ressources et des services disponibles

- Droit d'être informé sur son état de santé physique et mental, des diagnostics, des pronostics, des traitements possibles avec les risques et conséquences associés



Source: pixabay.com

# Les droits des usagers selon la loi sur les services de santé et sur les services sociaux

- **Article 5: Droit aux services**

- C'est le droit de recevoir des services de santé et de services sociaux appropriés tant au niveau scientifique, humain que social de façon continue et de manière personnalisée et sécuritaire.



Source: pixabay.com

# Les droits des usagers selon la loi sur les services de santé et sur les services sociaux

- **Droit de choisir son professionnel ou l'établissement art. 6 et 13)**
- Au niveau du professionnel, il s'agit pour l'utilisateur de recourir aux services du professionnel qu'il désire.
- Pour ce qui est de l'établissement, un usager peut choisir là où il souhaite recevoir les soins, traitements ou interventions.



source: pixabay.com



source: pixabay.com

# Les droits des usagers selon la loi sur les services de santé et sur les services sociaux

- **Article 7: Droit de recevoir les soins que requiert son état**
- C'est le droit pour l'usager de recevoir les soins appropriés que son état de santé nécessite lorsque sa vie ou son intégrité est en danger (c'est-à-dire en cas d'urgence) et par le fait même, d'être informé le cas échéant, des options de traitement possibles et des risques encourus.



source: pixabay.com



source: pixabay.com

# Les droits des usagers selon la loi sur les services de santé et sur les services sociaux

- **Droit de consentir à des soins ou de les refuser (art. 8 et 9)**
- C'est le droit de consentir aux soins appropriés ou de les refuser après avoir reçu l'information sur notre état de santé.



source: pixabay.com

# Les droits des usagers selon la loi sur les services de santé et sur les services sociaux

- o **Droit de participer aux décisions** (art.10)

C'est le droit de participer à toute décision pouvant affecter son état de santé ou son bien-être mental et physique.

Il comporte aussi le droit de participer à la mise en place de son plan d'intervention (soins) ou de services personnalisés ou à leur modification.



source: pixabay.com

# Les droits des usagers selon la loi sur les services de santé et sur les services sociaux

- **Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté (art.11 et 12);**
- C'est le droit pour l'usager d'être accompagné, assisté d'une personne de son choix ou d'être représenté quand il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à des services dispensés par un établissement ou un professionnel.

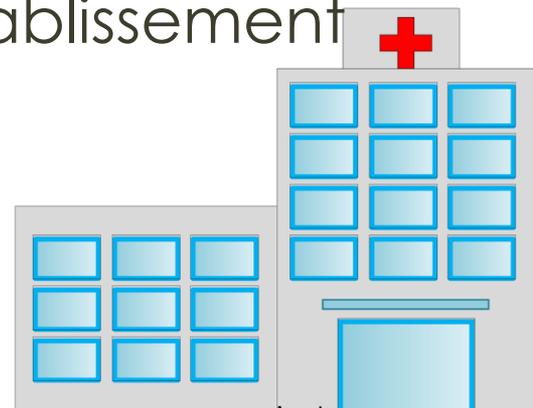


Source: pixabay.com

# Les droits des usagers selon la loi sur les services de santé et sur les services sociaux

- o **Droit à l'hébergement (art.14);**

C'est le droit pour l'utilisateur **d'être hébergé** dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour ou une réintégration à domicile ou qu'une place dans un autre établissement ou dans l'une de ses ressources intermédiaires lui soit assurés.



source: pixabay.com

# Les droits des usagers selon la loi sur les services de santé et sur les services sociaux

- **Droit de recevoir des services en langue anglaise(art. 15);**
- C'est le droit pour l'usager de recevoir des services en langue anglaise. Ainsi, la loi prévoit que les établissements en collaboration avec les agences de la santé et des services sociaux, doivent élaborer un programme d'accès aux services en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de leur région.

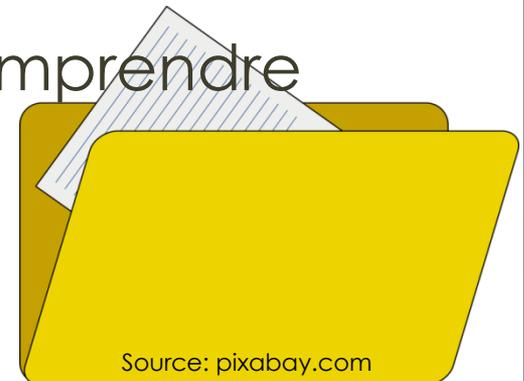


Source: pixabay.com

# ENGLISH

# Les droits des usagers selon la loi sur les services de santé et sur les services sociaux

- **Droit d'accès à son dossier d'utilisateur (art. 17 à 28);**
- C'est le droit pour l'utilisateur d'avoir accès à son dossier sous réserve de certaines limitations. Ce droit comprend aussi la faculté d'être assisté d'un professionnel qualifié afin de comprendre l'information.



# Les droits des usagers selon la loi sur les services de santé et sur les services sociaux

- **Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (art.19)**
- C'est le droit pour l'utilisateur d'exiger que ne soient pas divulguées, sans son consentement, les informations consignées à son dossier.



Source: pixabay.com

# Les droits des usagers selon la loi sur les services de santé et sur les services sociaux

- **Droit de porter plainte**
- C'est le droit de l'utilisateur de porter plainte lorsqu'il est insatisfait des services reçus ou qu'il aurait dû recevoir



Source: pixabay.com

# Qu'est ce que la confidentialité ?

- La confidentialité se définit comme la préservation du secret de l'information concernant la vie privée et les renseignements personnels d'un individu. (Townsend, 2010)

# Confidentialité

- La loi définit les règles entourant la détention, l'utilisation et la communication des renseignements personnels à des tiers. La loi s'applique, «quelle que soit la nature de leur support et quelle que soit la forme sous laquelle ils sont accessibles: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre », et tout organisme communautaire doit s'y conformer
- Article 1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.
- La loi définit un renseignement personnel comme étant «tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier ».
- Article 2 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

# Consentement libre



Source: pixabay.com

- Un consentement est libre quand il s'exprime sans obstacle ni contrainte. Il s'agit de donner une autorisation en toute connaissance de cause. Et aussi sans que vos facultés soient altérées. (Notes de cours Me Micheline Monteuil,2010)
- Advenant votre inaptitude à consentir, le consentement aux soins demeure nécessaire et il devra être obtenu d'une autre personne autorisée par la loi ou par mandat.

(Notes de cours Me Micheline Monteuil,2010)

# Consentement éclairé

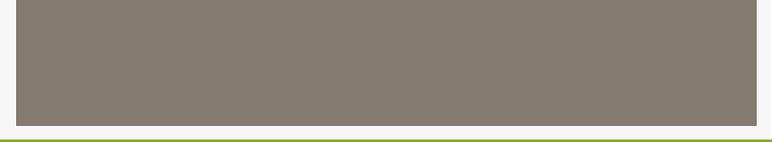
- Un consentement est éclairé lorsqu'il s'exprime à la suite d'une transmission et d'une compréhension adéquate des informations disponibles les plus fiables possibles sur l'objet du consentement. (Notes de cours Me Micheline Monteuil, 2010)



Source: pixabay.com

# Stratégies pour faire respecter la confidentialité

- <https://www.youtube.com/watch?v=oJmZePkF3fo>
- <https://www.youtube.com/watch?v=Y1qu3bbZQk4>

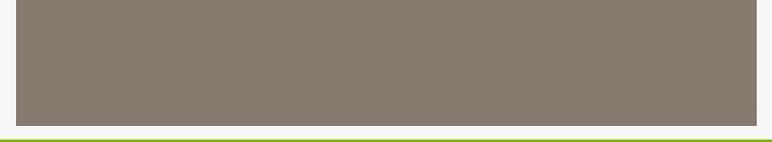


En résumé

# Questions ?



Source: pixabay.com



Merci de votre attention !

# Sources

- Code civile du Québec
- Chartes des droits et liberté de la personne
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, (s.d.) [version électronique] Éditeur officiel du Québec.
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.
- La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- Notes de cours, Me Micheline Montreuil, 2010
- Townsend, 2010, Soins infirmiers, psychiatrie et santé mentale