

## Dwa pou ou jwenn enfòmasyon ak swen

Lwa sou sèvis sante ak sèvis sosyal defini dwa'w nan rezo sante a. Dwa prensipal yo se:

- Jwenn enfòmasyon sou sèvis ak resous ki disponib nan zòn ou epi kijan pou ou jwenn sèvis ak resous sa yo. Si pa gen sèvis, yo dwe rediriji'w nan yon lòt resous ki kapab ofri yo ba ou.
- Jwenn bon kalite swen ak sèvis, ki ale nan menm sans ak eta sante'w.
- Resevwa swen ki san danje epi ki pèsonalize, sa vle di ki adapte ak sitiyasyon w e ak kwayans ou.
- Jwenn enfòmasyon sou rezilta tès ou yo ak evolasyon eta sante'w. Platfòm *Carnet santé Québec* la pèmèt ou jwenn enfòmasyon sou sante'w sou entènèt. Epi tou, ou ka mande yon kopi dosye medikal ou lè'w kontakte depatman achiv etablisman ki konsène a.
- Jwenn enfòmasyon ak sipò si yon aksidan rive pandan'w ap resevwa swen si sa ka gen konsekans sou eta sante'w.

## Resous

**Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des CIUSSS et CIUSSS**  
quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes

**Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes**  
fcaap.ca

**Loi sur les services de santé et les services sociaux**  
legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/s-4.2

**Protecteur du citoyen**  
protecteurducitoyen.qc.ca/fr

**Regroupement provincial des comités des usagers**  
rpcu.qc.ca

Merci à M<sup>e</sup> Julie Bélisle, (LL. B., LL. M.)  
pour sa précieuse collaboration.

**Ou gen kesyon sou dyabèt**  
**Service InfoDiabète**  
514 259-3422  
1 800 361-3504  
infodiabete@diabete.qc.ca

Diabète Québec

## Dwa'w konsènan sante ak dyabèt

Konnen yo pou ou ka egzèse yo pi byen

Lè'w malad epi'w oblije al chèche swen ak sèvis nan rezo sante ak sèvis sosyal yo, li posib pou ou twouve ou nan yon eta vilnerab. Lè sa a, li ka difisil pou ou konprann oswa reklame dwa'w.

Poutan, gen lwa ki garanti dwa itilizatè rezo sante a. Pou plizyè rezon, dwa sa yo ka pa respekte pafwa.

Nan kontèks sa a, li enpòtan pou ou konnen yo pou ou ka egzèse yo pi byen.

Poze kesyon! Ou gen dwa konn tout bagay, paske se sante pa'w.

L'école du diabète

**Universi D**

universi-d.com

Diabète Québec  
diabete.qc.ca



## Konsantman pou jwenn swen

Anvan ou fè yon tretman, pwofesyonèl swen sante a dwe jwenn yon konsantman **lib eklere** nan men'w. Sa vle di ou bay yon konsantman ki san presyon, san kontrent, apre'w fin resevwa tout enfòmasyon ki nesèsè pou'w pran yon desizyon.

Pwofesyonèl la oblije ba'w enfòmasyon sa yo espesyalman:

- Enfòmasyon sou yon maladi ki fèk dyagnostike. Yo dwe kominike avèk ou nan yon jan ou ka konprann trè byen. Si se pa sa, ou dwe enfòm pwofesyonèl la ki pral gen pou li ajiste diskou li pou li asire li ou konprann byen;
- Tretman li pwopoze a, lòt opsyon ki posib ak tout sa pwofesyonèl la konsidere ki pi bon chwa pou ou. Men, li pa oblije enfòm'w sou okenn tretman ki nan etap eksperimental;
- Benefis ansanm ak risk ki grav oswa ki rive souvan epi ki asosye ak tretman yo pwopoze yo epi diferan altènativ yo;
- Avantaj ak dezavantaj ki ka genyen si ou pa fè okenn tretman.

Ou gen dwa ak devwa pou ou patisipe nan tout swen ki konsène'w.



## Dwa pou ou chwazi ak refize

Ou ka **refize tretman oswa yon pati nan tretman nenpòt ki lè**. Yon pwofesyonèl swen sante pa ka fòse'w resevwa swen.

Ou gen **dwa chanje lide** nenpòt ki lè. Yon desizyon pa janm final. Ekip swen sante'w la pa ka refize chanjman sa a, men gen kèk eksepsyon.

Si ou gen dout sou dyagnostik ou oswa tretman ou pi pito a, ou gen **dwa konsilte yon lòt pwofesyonèl pou'w jwenn yon dezyèm opinyon**. Doktè'w pa ka opoze'l kont demann sa a. Sa se yon pati nan kòd etik ak deyontoloji li.

Si ou pa fè pwofesyonèl ou oswa etablisman swen sante ou konfyans ankò, ou gen dwa chanje epi chwazi yon lòt, jan lalwa prevwa sa. Men, dwa sa a gen limit selon resous imen ak finansye ki disponib.

**Pwofesyonèl sante yo dwe respekte tout desizyon ou yo. Yo pa fèt pou yo jije si desizyon'w rezonab.**

Se ou menm ki pou pran bon desizyon pou tèt ou.

## Èske'w konnen ou gen dwa pou yo akonpaye'w?

Lè'w vle jwenn enfòmasyon oswa fè demach konsènan yon sèvis yon etablisman sante ofri oswa yon pwofesyonèl sante ofri, ou gen dwa chwazi yon moun pou akonpaye'w, ede w oswa reprezante'w.

Moun sa a ka yon moun ki pwòch ou, men li ka yon reprezantan tou, tankou sa ki nan komite itilizatè yo nan etablisman sante yo.

## Dwa pou yo trete'w ak respè

Lalwa mande pou yo trete'w ak koutwazi, egalite, konpreyansyon, ak respè pou diyite'w, otonomi'w ak bezwen'w. Pa egzanp, yon pwofesyonèl sante pa kapab meprize ou poutèt chwa ou fè nan vi'w oswa aspè fizik ou.

Ou gen dwa pou ou denonse kalite pratik sa yo pou yo sispann epi pou anpeche yon lòt itilizatè viv yon sityasyon konsa ankò.

## Kisa pou'w fè si'w panse dwa'w yo pa respekte?

Ou ka depoze yon plent nan men komisyonè plent ak kalite sèvis lokal nan etablisman konsène a.

Nou rekòmande'w soumèt plent ou alekri. Sant Asistans ak Akonpayman pou Plent nan rejyon'w la ka ede'w.

Lè li fin resevwa plent lan, komisyonè a mennen ankèt epi apre, li voye konklizyon l ba ou. Li ka fè rekòmandasyon bay etablisman an pou anpeche sityasyon an repete.

Si'w pa satisfè ak repons komisyonè a, ou ka kontakte Pwoteksyon Sitwayen.

**Kalite oswa frekans swen ou resevwa yo pa dwe diminye poutèt plent ou. Lalwa pwoteje ou kont vanjans.**

