

LES SOINS DE SANTÉ

Connaître ses droits et les faire respecter.

Comprendre ce qui se passe quand on force
une personne à rester à l'hôpital.



ēducaloi

SAVOIR C'EST POUVOIR

Table des matières

Les droits des usagers du système de santé	1
L'accès au système de santé	1
Être accompagné par la personne de son choix	2
Choisir qui nous donne des soins	2
Être informé	2
Accepter et refuser des soins	3
Être traité avec dignité	4
Recevoir des soins adaptés et de qualité	4
Faire respecter ses droits	5
Forcer une personne à rester à l'hôpital : la garde en établissement	6
Quand l'autorisation d'un juge n'est pas nécessaire	6
Quand il faut l'autorisation d'un juge	7
Les droits de la personne qui est gardée	10
Comment ça se déroule devant le juge	10
Porter plainte au sujet de la garde	11
Ressources utiles	12

Avis important!

Les informations contenues dans ce guide concernent les personnes de 18 ans ou plus. Pour une personne de moins de 18 ans, des règles particulières peuvent s'appliquer.

Les droits des usagers du système de santé



L'accès au système de santé

Au Québec, tout le monde a le droit de recevoir les soins de santé dont il a besoin, selon les ressources disponibles.

La personne qui a une carte d'assurance maladie du Québec peut recevoir plusieurs soins médicaux gratuitement. Par exemple, un examen médical, une prise de sang, un traitement psychiatrique ou certaines radiographies.

Une personne qui a une carte d'assurance maladie d'une autre province canadienne peut généralement aussi avoir accès gratuitement à des soins de santé.

Les personnes qui participent au programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) du gouvernement fédéral peuvent aussi avoir accès à des soins de santé gratuitement. C'est le cas pour certains demandeurs du statut de réfugié.

Carte perdue ou expirée? Il faut payer pour les services de santé reçus et demander un remboursement à la Régie de l'assurance maladie après avoir renouvelé sa carte d'assurance maladie.

La personne **qui n'a pas de carte d'assurance maladie** doit payer pour les soins qu'elle reçoit.

■ La langue des services

Au Québec, les services de santé sont généralement offerts en français, mais certains établissements doivent offrir des services en anglais. Par exemple, les CLSC, les hôpitaux et les centres d'hébergement du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal et du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

Pour plus d'information sur les services en anglais, consultez l'article d'Éducaloi Health and Social Services in English sur www.educaloi.qc.ca



Être accompagné par la personne de son choix

Une personne a le droit d'**être accompagnée** par la personne de son choix :

- pour obtenir de l'information sur les services disponibles ou les démarches à entreprendre pour obtenir ces services
- pendant ses rendez-vous médicaux
- au moment où elle reçoit des soins, si la situation le permet.



Choisir qui nous donne des soins

Une personne peut **choisir le professionnel et l'établissement** de son choix pour recevoir des soins. Elle peut refuser d'être traitée par un médecin en particulier ou d'être hospitalisée dans un hôpital en particulier. Mais il existe des exceptions. Par exemple, en cas d'urgence ou quand la personne représente un danger grave pour elle-même ou pour les autres (voir p. 6).

Par contre, une personne ne peut pas forcer un médecin à lui donner des soins si celui-ci refuse. Elle ne peut pas non plus exiger qu'un hôpital lui fournisse des services si l'hôpital n'a pas les ressources pour le faire.



Être informé

Un patient a le droit d'**être informé** de son état de santé et des options de traitement possibles. Il a aussi le droit de savoir quels sont les risques et les conséquences de chaque option.

En général, un patient a aussi le droit d'**avoir accès à son dossier médical**.



Accepter et refuser des soins

Quand le patient peut décider pour lui-même

Un patient a le **droit d'accepter ou de refuser** des soins. L'équipe médicale doit s'assurer que le patient donne son consentement avant de fournir chaque soin. Ce consentement doit être libre et éclairé.

Le patient doit être **capable de donner son consentement** pour pouvoir accepter ou refuser des soins. Cela veut dire que le patient doit comprendre :

- les informations qui lui sont données sur son état de santé et sur les soins proposés
- les conséquences possibles s'il accepte ou refuse les soins.

Important! Dès qu'un patient comprend ces informations et qu'il peut s'exprimer, son choix d'accepter ou de refuser des soins doit être respecté. Ce n'est pas parce qu'une personne est atteinte d'une maladie mentale qu'elle est automatiquement incapable de consentir à des soins. Sa capacité d'accepter ou de refuser des soins dépend des circonstances. Par exemple, de l'évolution de sa maladie.

Si l'équipe médicale considère que le patient ne peut pas décider lui-même

Dans certaines situations d'urgence, l'équipe médicale peut intervenir sans obtenir le consentement du patient. Par exemple si la vie du patient est en danger et qu'il est inconscient. Un médecin peut aussi agir sans son consentement lorsque l'état mental du patient présente un danger immédiat pour lui ou pour d'autres personnes.

Lorsqu'il n'y a pas d'urgence, la loi prévoit que d'autres personnes peuvent consentir pour le patient qui n'est pas capable de le faire.

Si le patient a un mandataire, un tuteur ou un curateur, cette personne peut consentir pour lui.

Sinon, son conjoint (peu importe la durée de leur relation), un parent proche (ex. : un frère ou une sœur) ou une autre personne qui démontre un intérêt particulier pour lui (ex. : un ami) peut consentir pour lui.

Même si l'équipe médicale considère qu'il n'est pas capable de décider pour lui-même, un patient **peut quand même refuser des soins**. Ce sera alors au tribunal de décider s'il autorise l'équipe médicale à lui donner les soins.



Être traité avec dignité

L'équipe médicale doit **respecter la dignité** des patients. Par exemple, elle doit respecter l'intimité du patient. L'équipe médicale ne doit pas non plus :

- utiliser la force physique sans le consentement d'un patient
- utiliser une substance chimique ou un moyen mécanique pour contrôler un patient et limiter sa liberté de mouvement. (ex. : utiliser un médicament ou des courroies de contention)
- mettre un patient en isolement
- priver un patient d'un moyen qu'il utilise pour pallier un handicap.

Les exceptions concernant l'usage de la force

L'équipe médicale peut utiliser la force physique, l'isolement ou un autre moyen pour contrôler un patient si c'est pour l'empêcher de se blesser ou de blesser une autre personne.

Mais il y a des limites. L'usage de la force doit être **exceptionnel, limité** et uniquement pour assurer la sécurité. Elle ne doit pas servir à punir un patient. L'équipe médicale doit aussi tenir compte de son état physique et mental.

Dans tous les cas, l'usage de la force doit être la **seule option raisonnable**.

Exceptionnellement, le personnel médical peut aussi utiliser la force pour faire respecter une ordonnance de la Cour. L'usage de la force doit permettre d'éviter un danger grave et immédiat pour le patient ou pour le personnel. Ça peut être le cas si le patient met son traitement en péril en s'y opposant systématiquement et de manière répétée.

Chaque établissement de santé a un protocole pour utiliser la force contre un patient. Ce document est public.



Recevoir des soins adaptés et de qualité

Un patient a le droit de recevoir des soins **personnalisés** et **adaptés** à son état de santé. Les soins doivent aussi être de **qualité** et **sécuritaires**.

Si c'est nécessaire en raison de son état de santé, il a aussi le **droit d'être hébergé** dans un établissement de santé qui a les ressources pour le faire.

Faire respecter ses droits

Une personne dont les droits n'ont pas été respectés peut entreprendre un recours contre l'établissement qui l'a traité. L'établissement peut être :

- un centre local de services communautaires (CLSC)
- un hôpital
- un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)
- un centre de réadaptation.

La personne peut d'abord contacter le **comité des usagers** de l'établissement. Le comité des usagers peut l'informer sur ses droits, l'accompagner et l'assister pour faire une plainte.

La personne peut porter plainte au **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**. Si la plainte est retenue, le Commissaire aux plaintes peut avertir l'établissement et faire des recommandations pour que la situation ne se reproduise pas.

Si la personne est insatisfaite de la réponse du Commissaire aux plaintes, elle peut aussi porter plainte au Protecteur du citoyen. Le **Protecteur du citoyen** peut enquêter sur la situation et faire des recommandations pour éviter que la situation se reproduise. Ces plaintes peuvent être faites par écrit ou verbalement.

Dans certains cas, la personne peut aussi faire une plainte contre le médecin ou un autre membre de l'équipe médicale. Elle peut communiquer avec l'**ordre professionnel** du professionnel de la santé pour connaître la procédure à suivre.

Dans les cas où l'équipe médicale utilise une force excessive contre une personne, c'est aussi possible de faire une plainte à la **police**.

■ Protection contre les représailles

Tout usager du système de santé peut faire respecter ses droits. Il ne peut pas être pénalisé parce qu'il porte plainte.

Si un usager croit être victime de représailles, il peut avertir le Commissaire aux plaintes. Le Commissaire aux plaintes doit intervenir sans délai.

Forcer une personne à rester à l'hôpital : la garde en établissement

En principe, il est interdit de garder quelqu'un à l'hôpital sans son consentement. **La personne doit être d'accord pour rester.**

Il existe cependant trois situations où il est possible de garder une personne sans son consentement.

Garde préventive	Dans le cas d'un danger grave et immédiat	Autorisation d'un juge? Non
Garde provisoire	Pour faire évaluer la personne par 2 psychiatres	Autorisation d'un juge? Oui
Garde régulière	Pour garder une personne plus longtemps	Autorisation d'un juge? Oui



Quand l'autorisation d'un juge n'est pas nécessaire

Une personne qui représente un **danger grave et immédiat** pour elle-même ou pour les autres en raison de son état de santé mentale peut être amenée de force à l'hôpital. Par exemple, si elle menace de se suicider ou de blesser quelqu'un d'autre.

Un policier peut amener la personne de force à l'hôpital

Les policiers n'ont pas besoin d'obtenir l'autorisation d'un juge ou d'une autre personne.

Si les policiers décident d'amener la personne, ils doivent :

- l'informer du lieu où ils l'amènent
- lui expliquer pourquoi ils l'amènent à cet endroit
- la laisser communiquer immédiatement avec ses proches et avec un avocat.

Une fois à l'hôpital, la personne doit être prise en charge par un médecin.

Un médecin peut garder la personne à l'hôpital sans son consentement pendant 72 heures (la garde préventive)

La loi autorise les médecins à garder une personne à l'hôpital sans son consentement pour un maximum de **72 heures**. C'est ce qu'on appelle la « garde préventive ».

Le médecin peut libérer la personne avant la fin des 72 heures s'il considère qu'elle ne représente plus un danger grave et immédiat.

Le médecin ou un autre membre du personnel de l'hôpital doit expliquer à la personne pourquoi elle est gardée en établissement. On doit aussi expliquer à la personne ce qu'il va lui arriver pendant qu'elle est à l'hôpital.

Si la personne accepte de recevoir des soins, elle doit être informée des soins qu'elle va recevoir. Si elle refuse, le médecin ne peut pas la forcer à recevoir des soins. Par exemple, il ne peut pas lui faire passer d'examen psychiatrique ou lui administrer un traitement médical.

La fin de la garde préventive

Le médecin doit laisser la personne partir au plus tard 72h après son arrivée. Le personnel médical doit informer la personne dès que sa garde prend fin et qu'elle peut partir.

Si le médecin veut garder la personne plus longtemps que 72 heures, il doit obtenir l'autorisation d'un juge.

Exception : Si la fin de la période de 72 heures tombe la fin de semaine ou un jour férié et qu'il n'y a pas de juge disponible pour rendre une décision, le médecin pourra garder la personne un peu plus longtemps. Il faut cependant que la personne présente encore un danger grave et immédiat pour elle ou pour les autres.



Quand il faut l'autorisation d'un juge

Il faut l'autorisation du juge pour :

- faire passer une évaluation psychiatrique à une personne qui refuse. On appelle cela une « **ordonnance de garde provisoire** ».
- garder une personne à l'hôpital sans son consentement (sauf pour la garde préventive, voir p. 6). On appelle cela une « **ordonnance de garde régulière** ».

Pour rendre une ordonnance de garde régulière, le juge doit avoir accès à deux rapports psychiatriques sur cette personne. Il va donc souvent rendre une ordonnance de garde provisoire avant de rendre une ordonnance de garde régulière.

Pour la faire évaluer par des psychiatres (l'ordonnance de garde provisoire)

La garde provisoire, c'est une ordonnance de garde temporaire pour faire évaluer une personne. Elle ne devrait pas durer plus de **4 à 6 jours**.

L'ordonnance de garde provisoire permet à l'hôpital de faire évaluer la personne par 2 psychiatres même si elle n'est pas d'accord. L'ordonnance peut aussi autoriser l'hôpital à faire certains examens médicaux qui sont nécessaires dans les circonstances.

Quand un juge rend une ordonnance de garde provisoire et que la personne n'est pas déjà à l'hôpital, il peut autoriser les policiers à aller la chercher pour l'amener à l'hôpital.

Les psychiatres de l'hôpital doivent évaluer la personne un après l'autre. Un premier psychiatre doit évaluer la personne dans les 24 heures de l'ordonnance du juge ou de la prise en charge de la personne par l'hôpital.

Dès qu'un psychiatre croit que la personne n'a pas besoin d'être gardée, elle doit être libérée.

Si les deux psychiatres concluent que la personne doit rester à l'hôpital, les médecins peuvent garder la personne pendant 48 heures après les examens sans une nouvelle autorisation du tribunal.

Pour la garder à l'hôpital plus longtemps (l'ordonnance de garde régulière)

Quand l'hôpital veut garder une personne plus longtemps que la garde préventive ou que la garde provisoire, elle doit obtenir l'autorisation d'un juge. C'est ce qu'on appelle une ordonnance de « garde régulière ».

Pour que le tribunal autorise la demande, il faut :

- que deux psychiatres concluent que la personne doit être gardée et
- que le juge croie que la personne est dangereuse et que sa garde est nécessaire.

Un juge pourrait donc conclure que la garde n'est pas nécessaire, malgré l'avis des deux psychiatres.

C'est le juge qui décide combien de temps la personne reste à l'hôpital. Chaque fois qu'un médecin veut garder la personne plus longtemps, il doit faire une nouvelle demande au tribunal.

La personne doit être libérée dès que sa garde n'est plus justifiée. Elle doit être avisée dès que sa garde prend fin.

Pour déterminer si la garde est toujours nécessaire, la personne doit passer des examens 21 jours après la décision du juge. Par la suite, elle doit passer d'autres examens tous les 3 mois si elle est encore gardée.

L'ordonnance de garde régulière ne permet pas au médecin de forcer une personne à recevoir tous les soins. Si un médecin veut administrer un traitement médical qui n'est pas urgent à une personne qui refuse, il doit en faire la demande au juge.



Les droits de la personne qui est gardée

Pendant sa garde, la personne n'est pas isolée du reste du monde. Dès son arrivée à l'hôpital et tout au long de son séjour (même en garde préventive), elle a le droit de communiquer de façon confidentielle avec certaines personnes comme :

- son mandataire, son tuteur ou son curateur
- un avocat
- le curateur public.

Elle peut aussi communiquer avec d'autres personnes de son choix. Le médecin peut cependant limiter ces communications pendant une certaine période s'il le juge nécessaire.

Pendant sa garde, la personne peut demander d'être transférée dans un autre hôpital ou d'être suivie par un autre médecin. Son médecin peut accepter si l'organisation de l'établissement et les ressources le permettent.



Comment ça se déroule devant le juge

L'hôpital fait une demande au juge

Que ce soit pour une demande d'évaluation psychiatrique (garde provisoire) ou de garde régulière, c'est généralement l'hôpital qui s'adresse à un juge pour forcer une personne à rester à l'hôpital. Dans certains cas, ça peut aussi être un proche ou une autre personne intéressée.

La personne visée par la demande doit être avertie

L'hôpital ou la personne qui fait la demande doit généralement avertir la personne visée par la demande. Elle doit envoyer un huissier pour lui remettre un document qui indique la date où elle doit se présenter devant le juge.

L'hôpital doit aussi avertir par huissier le mandataire, le tuteur ou le curateur de la personne **au moins 2 jours avant** de passer devant le juge. Si ce n'est pas possible, l'hôpital doit avertir un membre de sa famille, une personne qui démontre un intérêt particulier pour elle, ou le curateur public.

La personne peut s'opposer à la demande de garde

La personne a le droit d'être entendue et de présenter sa version des faits au juge. Toutefois, c'est possible qu'un juge prenne une décision sans l'avoir entendue. Par exemple, s'il considère que ça peut nuire à son état de santé ou à sa sécurité ou celle de quelqu'un d'autre.

La personne peut faire venir un expert (ex. : un autre médecin) ou d'autres témoins pour démontrer qu'elle ne représente pas un danger et qu'elle devrait être libérée. La personne a le droit d'être représentée par un avocat. Un avocat peut la représenter gratuitement ou à faibles coûts si elle est admissible à l'aide juridique.



Porter plainte au sujet de la garde

La personne peut porter plainte au Tribunal administratif du Québec (TAQ). Le TAQ peut réviser une décision qui a été prise par l'hôpital. Il peut aussi mettre fin à la garde d'une personne.

Pour porter plainte, la personne peut écrire une lettre qui explique ce qu'elle conteste et pourquoi. Le personnel du TAQ peut l'aider à préparer sa lettre. Le Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes peut aussi l'aider à porter plainte.

Une autre personne peut aussi porter plainte pour elle au TAQ. Elle doit alors faire une demande au secrétariat du TAQ ou au greffe de la Cour du Québec.

La personne ou quelqu'un qui a un intérêt pour elle peut aussi faire une demande en *habeas corpus* à la Cour supérieure pour être libérée. L'*habeas corpus*, c'est lorsqu'on demande à un juge de décider si une personne est privée de sa liberté illégalement.

Si ses droits ne sont pas respectés, la personne dispose des mêmes recours que tous les autres usagers du système de santé (voir p. 5).

■ Protection contre les représailles

Tout usager du système de santé peut faire respecter ses droits. Il ne peut pas être pénalisé parce qu'il porte plainte.

Si un usager croit être victime de représailles, il peut avertir le Commissaire aux plaintes. Le Commissaire aux plaintes doit intervenir sans délai.

Ressources utiles

Pour plus d'information sur les droits et les services offerts en santé

Éducaloi

www.educaloi.qc.ca

Régie de l'assurance maladie du Québec

www.ramq.gouv.qc.ca

1 800 561-9749

Ministère de la Santé et des Services sociaux

www.msss.gouv.qc.ca

Santé Montréal (Montréal)

www.santemontreal.qc.ca

- Liste des établissements qui offrent des services en anglais :
www.santemontreal.qc.ca/population/services/services-en-anglais/
- Liste des centres de crises de la région de Montréal :
www.santemontreal.qc.ca/population/services/centres-de-crise/
- Trouver un interprète dans le système de santé :
www.santemontreal.qc.ca/population/services/interpretes/

Curateur public

www.curateur.gouv.qc.ca

1 800 363-9020

Pour trouver de l'accompagnement

Regroupement provincial des comités des usagers

Chaque établissement a son propre comité.

www.rpcu.qc.ca

514 436-3744

Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

www.fcaap.ca

1 877 767-2227

Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec (RRASMQ)

Liste des ressources en santé mentale au Québec et information sur les droits des personnes vivant avec un problème de santé mentale.

www.rrasmq.com

Action autonomie (Montréal)

Organisme d'aide et d'accompagnement pour les personnes vivant avec un problème de santé mentale

www.actionautonomie.qc.ca

514 525-5060

Pour porter plainte

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Il faut s'informer auprès de l'établissement de santé pour connaître les coordonnées du commissaire aux plaintes.

Protecteur du citoyen

www.protecteurducitoyen.qc.ca/fr/reseaux-sante-et-services-sociaux

1 800 463-5070

Tribunal administratif du Québec

www.taq.gouv.qc.ca

1 800 567-0278

Pour trouver des ressources juridiques gratuites ou à faibles coûts

La boussole juridique

www.boussolejuridique.ca

Barreau du Québec

www.barreau.qc.ca/fr/faire-affaire-avec-un-avocat/ressources-acces-justice/

Commission des services juridiques (aide juridique)

www.csj.qc.ca

1 800 842-2213

Bureau d'aide juridique en santé mentale (Montréal) : (514) 864-4278

Centres de justice de proximité du Québec

www.justicedeproximite.qc.ca

À propos d'Éducaloi

Éducaloi a pour mission d'informer le public sur la loi, sur ses droits et sur ses obligations, et ce, dans un langage simple et facile à comprendre.

Pour en savoir plus, consultez la section « À propos » du site www.educaloi.qc.ca

Avis important!

L'information contenue dans ce guide ne doit pas être considérée comme un avis juridique. Pour connaître les règles particulières à votre situation, consultez un professionnel du droit.

L'information juridique contenue dans ce guide est valide au **15 août 2018**.

© **Éducaloi, 2018**. Vous pouvez utiliser et reproduire le guide à des fins non commerciales seulement, sans modification.