



## **Droit de recevoir des services en anglais**

Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en anglais des services de santé et des services sociaux. Ce droit vise seulement la prestation de services.

Le droit de recevoir des services en anglais n'est pas sans limite. Il peut être limité par les ressources humaines, matérielles et financières disponibles dans ces établissements. De plus, ce droit doit être exercé en conformité avec le *Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise* applicable à l'établissement. Ce programme précise, pour une région donnée, les services qui doivent être offerts en anglais. Ce n'est donc pas tous les établissements qui doivent offrir l'ensemble de leurs services en anglais.

Néanmoins, lors de la prestation de services, d'autres droits entrent en jeu, notamment le droit à l'information, le droit à des services sécuritaires, le droit de consentir aux soins et services de façon libre et éclairée ainsi que le droit de participer aux décisions qui concernent l'utilisateur. La mise en œuvre de ces droits nécessite une communication adéquate entre les membres du personnel et les usagers-ères. Ainsi, au moment où un-e usager-ère d'expression anglaise requiert des services, les employés-es doivent prendre les moyens nécessaires pour communiquer avec l'utilisateur de manière satisfaisante. S'ils/si elles possèdent les habiletés pour le faire, ils/elles pourront discuter en anglais. Sinon, les employés-es doivent faire appel à un-e collègue qui serait davantage en mesure de parler en anglais ou à un-e proche de l'utilisateur qui pourrait traduire. L'employé-e peut également faire appel aux services d'un-e interprète.

Au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, les notes inscrites au dossier d'un-e usager-ère doivent l'être en français. Lorsqu'un-e usager-ère d'expression anglaise désire obtenir une information contenue à son dossier rédigée en français, il est de la responsabilité de l'établissement de lui fournir un-e professionnel-le qualifié-e pouvant l'aider à comprendre cette information, lorsque l'utilisateur en fait la demande.