

MIEUX CONNAÎTRE SES DROITS EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

L'importance de connaître ses droits pour les faire respecter



AZALÉE LAROUCHE
CAAP Montérégie
Collaboration spéciale

Toute personne qui reçoit des services ou des soins du réseau de la santé et des services sociaux bénéficie de droits, définis dans la *Loi sur la Santé et les Services sociaux* (LSSS). Pour faire respecter ses droits, il est important de bien les connaître.

Aujourd'hui, nous vous présentons le droit à l'information :

- sur les services et les ressources disponibles;
- sur les façons d'y accéder;
- sur son état de santé et de bien-être;
- sur les options qui s'offrent à la personne;
- de tout accident et des mesures qui seront prises.

Voici l'exemple de Josée (nom fictif), qui illustre bien un manquement à ce droit fondamental.

À la suite de problèmes de santé, Josée s'est retrouvée à l'urgence de l'hôpital. Elle a passé des analyses sanguines et l'on a découvert que ses enzymes pancréatiques étaient élevées. Josée a également passé une échographie complémentaire. Une demande a aussi été placée pour une IRM et une imagerie pour investiguer davantage. Pour finir, une demande de consultation en oncologie est initiée.

Par la suite, elle a rencontré l'oncologue, qui lui a précisé les endroits où il y avait des métastases. Ce dernier lui a annoncé qu'elle avait un cancer de stade 4, le stade le plus avancé. Il lui a proposé de faire de la chimiothérapie palliative. Cependant, si la chimiothérapie ne fonctionne pas, elle devra penser aux soins palliatifs. Lorsqu'elle a demandé à l'oncologue quels étaient les choix de chimiothérapies qu'il lui proposait, le médecin a répondu : « En quoi cela vous servira de savoir cela? » Les propos du spécialiste ont profondément blessé Josée. Celle-ci a rappelé au médecin qu'afin de pouvoir donner un consentement

éclairé, elle voulait effectuer des recherches.

MANQUE D'INFORMATION

Elle a passé des prises de sang pour savoir si son corps pouvait accepter les traitements de chimiothérapie. Au second rendez-vous, elle a finalement eu accès aux informations concernant les différentes chimiothérapies qui s'offraient à elle.

Advenant un éventuel refus de traitement de sa part, Josée a demandé si elle pouvait compter sur le médecin pour faire le suivi de sa maladie. Cependant, étant oncologue, le médecin lui a signifié que non, pas de chimiothérapie, pas de suivi. Il l'a donc dirigée vers son médecin de famille à son grand désespoir.

Entre-temps, Josée a dû retourner à l'urgence, car elle était en grande douleur. Le médecin de garde lui a demandé qui faisait le suivi de son dossier. Elle a répondu que c'était son médecin de famille, mais que c'était très compliqué d'avoir des rendez-vous ponctuels. En réalité, c'était comme si elle n'avait pas de suivi.

Le médecin de garde lui a alors demandé si elle avait une équipe de soins palliatifs pour l'aider. Elle ne savait pas du tout de quoi il s'agissait. Il lui a demandé si l'oncologue lui avait parlé des soins palliatifs auxquels elle avait droit. Ce qui n'était pas le cas. Le médecin de l'urgence, qui n'était pourtant pas spécialiste en soins palliatifs, a été très surpris de ce manque d'informations et il a fait lui-même la demande pour que Josée ait accès à ces soins.

PLAINTÉ

Comme vous pouvez le constater dans l'exemple, ce n'est pas par hasard que le droit à l'information vient en tête de liste, puisque c'est le plus important. En effet, sans information pertinente, l'utilisateur ne peut pas donner de façon libre et éclairée un consentement aux soins.

L'oncologue a reçu un blâme dans ce dossier pour son manque d'humanité. En effet, s'il avait pris la peine d'écouter la détresse de sa patiente



Sans information pertinente, l'utilisateur ne peut pas donner de façon libre et éclairée un consentement aux soins.

et de l'informer sur les services qui s'offraient à elle, cela aurait évité bien des soucis et elle aurait pu avoir le soutien dont elle avait tant besoin pour l'accompagner dans sa maladie.

Lorsque Josée nous a contactés, nous avons pris le temps d'écouter son histoire en respectant ses silences lourds de sens. Nous avons par la suite procédé à l'ébauche de sa plainte tout en respectant son rythme. Nous avons ensuite fait la mise en page de la plainte et elle a pu l'envoyer au commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Ce dernier s'est chargé de la transmettre au médecin-examineur attitré.

C'est grâce à des personnes comme Josée que le régime d'examen des plaintes contribue à l'amélioration des services dans le réseau de la santé et des services sociaux.

CAAP MONTÉRÉGIE

Le CAAP Montérégie est l'un des

organismes communautaires mandatés par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour aider les usagers dans leurs démarches de plainte dans le secteur des services publics.

Nous informons et accompagnons les usagers sur le processus de plainte, nous les aidons à la rédaction et à la mise en forme de leur lettre de plainte et, s'il y a lieu, nous recommandons les usagers à la bonne instance.

Tous nos services sont sans jugement et confidentiels, et nous respectons la volonté de l'utilisateur à poursuivre ou non la démarche entreprise. Ce qui signifie que l'utilisateur peut mettre fin à sa démarche en tout temps, sans avoir besoin de se justifier.

Si vous pensez avoir besoin de nos services, n'hésitez pas à nous contacter au 450 347-0670.



(Photo: Le Canada Français - Jessyca Viens Gaboriau)

Les processus d'appels d'offres démystifiés

La Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu et la Chambre de commerce et de l'industrie du Haut-Richelieu tenaient, le 27 mars dernier, leur événement Nouvelles opportunités d'affaires. Plus de 45 entreprises ont participé à cette activité au Domaine Trinity. Leurs représentants ont pu en apprendre davantage sur les processus d'appels d'offres et développer des liens d'affaires auprès de cinq grandes instances locales, soit le Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu, le Centre de services scolaire des Hautes-Rivières, la Corporation du Fort St-Jean, l'International de montgolfières et la Ville. Sur la photo, Julie Lacoste, Patricia Gutierrez, Molita Ho, Suzie Anglehart et Nathalie Brodeur.

Jean-François Guay
AVOCAT

- Droit criminel et pénal
- Infractions au Code de la sécurité routière
- Alcool au volant
- Droit de la construction (vice caché, malfaçon, etc)
- Droit civil

125, rue Saint-Charles
Saint-Jean-sur-Richelieu
514 924-8223

>16472-1

TOUS LES JOURS
NAVIGUEZ
RESTEZ INFORMÉ
RÉAGISSEZ

www.canadafrancais.com
LE PARFAIT COMPLÉMENT À VOTRE JOURNAL!

>16491-1

SEMAINE DU PERSONNEL DE SOUTIEN ADMINISTRATIF

Cette année, la CCIHR et de nombreux partenaires vous donnent un petit coup de pouce pour que vous puissiez souligner le bon travail de votre personnel de soutien administratif.

125\$ + taxes

pour la journée de l'adjointe administrative

Ce forfait comprend :

- Une entrée au bain en tout temps au Noah Spa de Venise-en-Québec.
- Une bouteille de mousseux d'importation privée de notre collaborateur IVSP
- La location du peignoir
- Les serviettes à volonté ainsi qu'un casier sous clé.
- Un verre de vin ou de mousseux sur place de notre sélection d'importation privée.
- Le repas du jour d'une valeur de 15\$
- Chocolats fins de chez Foucade Chocolat
- Bouteille d'eau isothermique de Noah Spa

Achetez un forfait et **COUREZ LA CHANCE DE GAGNER UN DES 3 PRIX** d'une valeur de plus de 600\$

Certaines conditions s'appliquent : Réservation obligatoire. Valable jusqu'au 31 déc. 2024. Valeur 150\$

Procurez-vous votre forfait au www.ccihr.ca

Pour plus d'information sur votre séjour vous pouvez vous référer à notre site web : <https://noahspavenise.com/bassin-eaunergique/>



En collaboration avec :

