

MIEUX CONNAITRE SES DROITS EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Le patient a le droit d'être accompagné, assisté et représenté



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 inscrits 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 d'être accompagné, assisté et représenté.

Un usager a le droit d'être accompagné et assisté pour obtenir des informations, pour entreprendre une démarche relative à un service offert par le réseau public ou pour porter plainte. La loi prévoit aussi que les droits d'assistance et d'accompagnement peuvent être exercés par un représentant avec le consentement de l'usager. Pour les démystifier, voici un exemple de cas.

Guylaine est âgée de 49 ans et elle est très angoissée lorsqu'elle doit se rendre seule à ses rendez-vous médicaux. Elle a déjà été hospitalisée pour des épisodes psychotiques et souffre de trouble anxieux. Elle nous confie qu'elle est très nerveuse lors de ses rendez-vous médicaux.

Guylaine nous a demandé si une conseillère du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la



Un patient peut être accompagné par la personne de son choix lors d'un rendez-vous médical.

Montérégie pouvait l'accompagner lors de son prochain rendez-vous avec sa psychiatre. Elle voulait qu'une tierce personne puisse écouter pour être certaine qu'elle aurait compris toute l'information nécessaire et aussi par crainte d'être hospitalisée. Elle avait été très éprouvée lors de sa dernière hospitalisation.

RESSOURCE

Nous lui avons répondu que

malheureusement, nous n'étions pas autorisés à faire de l'accompagnement lors de consultations médicales, mais nous avons pu la référer vers une autre instance, soit le Collectif de défense des droits de la Montérégie (CDDM) qui offre ce genre de service.

Nous n'avons pas été en mesure d'accompagner Guylaine à son rendez-vous médical, mais nous avons été en mesure de

la diriger vers la bonne ressource. Notez que Guylaine aurait très bien pu se faire accompagner par un autre organisme comme un centre de femmes par exemple ou par une personne de son choix.

Cependant, il est à noter que l'accompagnement n'est possible que pour obtenir de l'information lors d'une consultation de routine et ne peut se faire lors d'un examen qui est considéré comme un acte médical.

CAAP MONTÉRÉGIE

Le CAAP Montérégie est l'organisme communautaire mandaté 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, confidentiels, et nous respectons la volonté de l'usager à poursuivre ou non la démarche entreprise. Ce qui signifie que l'usager 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.