

MIEUX CONNAÎTRE SES DROITS EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Difficile d'être traité par le médecin de son choix



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 présentons le droit au professionnel et à l'établissement de son choix.

Pour illustrer ce droit, voici un exemple de cas : Yves a 52 ans, il habite en Montérégie et il est en vacances en Estrie. Lors d'une randonnée en forêt, il a eu des problèmes de vision et d'équilibre. Il a fait une vilaine chute et il a eu des vomissements. Il était très inquiet de son état et il a décidé d'aller consulter à l'hôpital le plus proche.

L'urgentologue qui l'a vu lui a fait passer des tests et, dans un premier temps, a diagnostiqué une labyrinthite et une légère infection à l'oreille. Il lui a prescrit des antibiotiques et lui a fait une référence pour consulter un oto-rhino-laryngologiste (ORL).

De retour chez lui, un de ses amis lui avait déjà parlé d'un ORL qu'il avait bien aimé. Il avait apprécié ses compétences

et son attitude très humaine. Yves décide donc de se rendre directement au bureau du spécialiste afin de prendre un rendez-vous.

Malheureusement, la secrétaire informe Yves que le médecin ne prend pas de nouveaux patients. Elle l'a aussi informé sur la marche à suivre pour voir un spécialiste; il doit inscrire sa demande pour un médecin spécialiste via le Centre de répartition des demandes de services (CRDS).

EXPLICATIONS

Dans notre exemple, nous constatons qu'Yves peut se rendre à l'hôpital de son choix pour aller consulter à l'urgence et que le médecin ne peut pas refuser de le traiter. Cependant, lorsqu'il décide d'aller consulter un spécialiste, il essuie un refus, car celui-ci ne prend pas de nouveaux patients. De plus, avec l'instauration du CRDS (Centre de répartition des demandes de services), cela est devenu très difficile, pour ne pas dire impossible, de consulter le médecin spécialiste de son choix.

Une conseillère du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Montérégie a donc accompagné et aidé monsieur à écrire une lettre de plainte à la commissaire aux plaintes. Par cette lettre, il désire, d'une part, dénoncer l'incapacité des usagers à choisir réellement leur professionnel de la santé et, d'autre part, signaler les listes d'attente interminables du CRDS,



Photo Getty Images - Martin Barraud

Avec l'instauration du Centre de répartition des demandes de services, cela est devenu très difficile pour ne pas dire impossible de consulter le médecin spécialiste de son choix, comme un oto-rhino-laryngologiste.

et ce, dans le but d'améliorer les services dans le réseau de la santé.

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 et confidentiels. 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.