

MIEUX CONNAÎTRE SES DROITS EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence



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 de recevoir des soins en cas d'urgence. Pour l'illustrer, voici une mise en situation d'un cas (fictif) mettant en vedette Roméo, un jeune adulte de 19 ans qui adore jouer au football.

Lors de sa dernière partie, il s'est fait frapper violemment à la tête et il a été inconscient quelques minutes. L'entraîneur a immédiatement appelé les secours pour que Roméo soit transféré aux urgences de l'hôpital le plus près.

Lors de son arrivée à l'urgence en après-midi, il passe par l'infirmier au triage. L'infirmier mentionne que son cas est prioritaire vu son état et qu'un médecin devrait venir le voir très bientôt.

Vers 13h30, Roméo rencontre une urgentologue et elle lui explique qu'elle va ordonner une imagerie cérébrale immédiatement afin de vérifier s'il n'y aurait pas une hémorragie. La médecin explique que les résultats sont rapides à recevoir, soit une attente d'environ deux heures. On lui fait passer l'imagerie cérébrale et les parents de Roméo le laissent se reposer et quittent l'urgence.

ATTENTE

Le lendemain matin, les parents de Roméo arrivent à l'urgence, et ils sont

toujours sans nouvelle des résultats de l'imagerie. Vers 13h, la mère de Roméo avise l'infirmier que l'état de son fils se dégrade. Il est de moins en moins alerte, il a de la difficulté à rester réveillé, il n'a plus de tonus musculaire et il n'interagit presque plus. Vers 17h, ils apprennent que l'urgentologue qui était en poste a quitté l'hôpital avant d'évaluer Roméo.

Un autre urgentologue vient voir Roméo pour lui dire qu'il sera transféré dans un autre hôpital plus spécialisé, car il avait une importante hémorragie cérébrale. Sa mère demande pourquoi ils n'ont pas reçu les résultats plus tôt et l'urgentologue répond que le technicien n'a pas bien archivé les images.

En début de soirée, il est transféré dans l'autre hôpital. Son état de santé est évalué et l'équipe de neurochirurgie est appelée pour une intervention immédiate. Les parents de Roméo ont demandé à la médecin si le fait d'avoir attendu 24h avant son transfert pouvait avoir engendré des conséquences permanentes au cerveau de Roméo. Elle répond qu'il y a des risques, puisque le cerveau de Roméo était fortement compressé par le sang.

PLAINTÉ

Une conseillère du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) a aidé la famille à rédiger une lettre de plainte pour que tout le monde puisse avoir des réponses à leurs questions. La plainte aura servi à mettre en place un registre de signatures pour s'assurer que les imageries soient toujours bien archivées.

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



Tous les patients ont le droit de recevoir des soins en cas d'urgence.

plainte dans le secteur des services publics.

Nous informons les usagers et nous les accompagnons dans 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.