

Le droit à des services en langue anglaise



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 services en anglais.

Pour illustrer ce droit, voici un exemple de cas : Cindy, mère anglophone, reçoit des services pour son fils, Ryan, non verbal et atteint de la trisomie. Ce dernier reçoit les services en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique au CLSC.

Par le passé, Cindy avait une travailleuse sociale qui s'assurait que Ryan avait les soins et services que son état de santé requiert. Cependant, pour une raison qui lui échappe, le dossier de Ryan a été transféré à une autre travailleuse sociale.

Depuis le changement, Cindy se rend compte qu'il y a un manque flagrant de suivis et de services. Elle constate que la barrière de langue pose un problème.

La travailleuse sociale mentionne à Cindy qu'elle ne pourra pas communiquer avec elle puisqu'elle ne parle pas anglais. Depuis



Tous les patients ont le droit de recevoir des services en anglais dans le réseau de santé et de services sociaux.

quelques mois, elle envoie des courriels à la travailleuse sociale pour être guidée et pour savoir comment obtenir une assistance adéquate pour son fils. Malheureusement, ses courriels n'ont reçu aucune réponse de la part de la travailleuse sociale et Ryan s'est retrouvé en bris de services.

Puisque Ryan vient d'avoir 18 ans, Cindy ne sera plus admissible à l'allocation familiale

et il est donc impératif de savoir quel soutien financier pourra lui être accordé dorénavant. Elle demande une aide urgente de la part du CLSC, car elle est sans réponse depuis quelque temps déjà.

PLAINTE

Cindy s'est donc tournée vers les services du Centre d'assistance et d'accompagnement

aux plaintes (CAAP) pour demander de l'assistance dans son processus de plainte. Elle a été référée à une conseillère anglophone qui a recueilli les informations nécessaires afin d'aider madame dans la rédaction de sa plainte.

La plainte de Cindy lui aura permis de lever un drapeau rouge auprès de la commissaire et de finalement obtenir les services en anglais dont elle a droit.

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

Le CAAP Montérégie est un 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 la mise en forme de leurs lettres de plainte et, s'il y a lieu, nous référons les usagers à la bonne instance.

Tous nos services sont sans jugements, confidentiels, et nous respectons la volonté de l'utilisateur à poursuivre ou non la démarche entreprise. Cela étant dit, 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.

DEVENEZ
CRÉATEURS D'IMPACT

Un monde créatif et passionnant s'ouvre à vous!

Imprimerie • Enseigne • Emballage

Formations et offres d'emploi

Fiers collaborateurs :






createursdimpact.com

>38617-1