

Le droit d'avoir accès à son dossier



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 d'avoir accès à son dossier.

Pour illustrer ce droit, voici un exemple de cas : Samantha a accouché par césarienne à l'hôpital. La procédure s'est plus ou moins bien déroulée. Elle est retournée chez elle avec un pansement au niveau de l'incision.

Peu de temps après, Samantha a constaté que sa plaie présentait des problèmes : douleurs intenses, écoulements et une ouverture visible. Pendant sept mois, Samantha a effectué des suivis fréquents au CLSC pour la prise en charge de sa plaie et le changement de ses pansements. Cependant, de nombreuses questions restaient sans réponses. Sa chirurgienne ne lui avait pas expliqué pourquoi la situation s'était dégradée ni si les complications étaient survenues lors de l'intervention.

Samantha a alors demandé l'accès à son dossier médical afin de consulter les notes. Cependant, une page précise de ce dossier était inaccessible, la chirurgienne refusant

d'en autoriser la consultation, sans explication claire.

INTERVENTION DU CAAP

Samantha a fait appel à une conseillère du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) pour obtenir de l'aide dans ses démarches. Grâce à cet accompagnement, elle a déposé une plainte contre le médecin de l'hôpital pour contester le refus d'accès à son dossier. La plainte aura permis à Samantha d'avoir finalement accès à la page manquante de son dossier médical et ainsi, avoir des réponses à ses questions.

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

DÉMARCHES

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.

Le rôle des conseillères du CAAP est d'informer et accompagner les usagers sur le processus de plainte, de les aider à la rédaction et à la mise en forme de leurs lettres de plainte et, s'il y a lieu, de référer les usagers à la bonne instance.

Tous leurs services sont sans jugements, confidentiels, et dans le respect de la volonté



La plainte aura permis à Samantha d'avoir finalement accès à la page manquante de son dossier médical et ainsi, avoir des réponses à ses questions.

de l'usager à poursuivre ou non la démarche entreprise. Cela étant dit, l'usager peut mettre fin à sa démarche en tout temps sans avoir besoin de se justifier.

Si vous pensez avoir besoin des services du CAAP Montérégie, n'hésitez pas à communiquer avec l'organisme au 450 347-0670.