

# Soins de Santé

**Connaissez vos droits – Guide d'information juridique**

Dernière mise à jour : septembre 2019

## **Avertissement**

Ce contenu de ce guide vous est fourni comme information générale et ne représente pas un avis juridique. Si vous avez besoin d'information concernant un problème juridique donné, prière de communiquer avec un avocat ou une clinique d'aide juridique.

## **Remerciements**

Merci aux nombreux bénévoles et collaborateurs institutionnels qui ont contribué à la rédaction de ce guide d'information juridique. Pour plus d'information sur le projet *Connaissez vos droits*, veuillez consulter notre [site Web](#).

Merci à la [Fondation du droit de l'Ontario](#) d'avoir permis la concrétisation du projet *Connaissez vos droits*. Malgré le soutien financier de la Fondation du droit de l'Ontario, INCA est seul responsable du contenu intégral de ce guide.



# Table des matières

<b>Mes droits légaux .....</b>	<b>5</b>
Q : Quels sont mes droits légaux en matière de services de santé en Ontario? .....	5
Obligation d'adaptation et préjudice injustifié .....	6
Q : D'où viennent mes droits légaux? .....	6
Q : Qui doit se conformer aux lois ontariennes en matière de soins de santé? .....	7
Q : Comment dois-je procéder pour affirmer mes droits légaux .....	8
<b>Scénarios courants .....</b>	<b>9</b>
<b>Renseignements et procédures inaccessibles.....</b>	<b>9</b>
Q : On m'a demandé de remplir des formulaires médicaux qui ne sont pas dans un format accessible. Que puis-je faire?.....	9
Q : Je dois voir un médecin, mais le système dans la salle d'attente de la clinique médicale ne m'est pas accessible (par exemple, un système par numéros). Que puis-je faire? .....	10
Q : J'ai reçu une ordonnance, mais les directives et l'information m'ont été présentées dans un format inaccessible. Que puis-je faire? .....	10
<b>Mauvaises manières .....</b>	<b>11</b>
Q : J'ai l'impression de ne pas recevoir un bon traitement du personnel médical qui ne comprend pas mes besoins ou manque de manières de base lorsqu'il a affaire à une personne ayant une perte de vision. Que puis-je faire?.....	11
Q: Je me suis fait dire que je devais payer pour les mesures d'adaptation relatives aux soins de santé mises en place pour moi. Est-ce vrai? .....	12
<b>Accompagnateurs .....</b>	<b>12</b>
Q : Je me suis fait dire que mon accompagnateur ne peut pas participer à certains aspects de mes soins de santé (par exemple, m'accompagner dans certaines sections de l'hôpital). Que puis-je faire? .....	12
<b>Soins de longue durée.....</b>	<b>13</b>
Q : J'habite un foyer de soins de longue durée et j'ai l'impression que mes droits ont été violés. Que puis-je faire? .....	13
<b>Obtenir de l'aide .....</b>	<b>13</b>
<b>Services d'INCA.....</b>	<b>13</b>
<b>Services juridiques .....</b>	<b>14</b>
Aide juridique Ontario.....	14
Cliniques d'aide juridique communautaires de l'Ontario.....	14

Pro Bono Ontario .....	14
Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne .....	14
ARCH Centre du droit des personnes handicapées.....	15
Programme de justice en santé de l'hôpital St. Michael.....	15
<b>Renseignements utiles .....</b>	<b>15</b>
Justice pas-à-pas .....	15
Vers l'accessibilité .....	16
Conseils pratiques à l'intention des fournisseurs de soins de santé .....	16

## Mes droits légaux

### Q : Quels sont mes droits légaux en matière de services de santé en Ontario?

R : En vertu des lois ontariennes, les personnes handicapées ont d'importants droits légaux en matière de soins de santé. Pour pratiquement tous les types de soins de santé en Ontario :

- Vous avez le droit à un niveau de service égal des fournisseurs de soins de santé que toute autre personne sans discrimination fondée sur votre handicap.
- Vous avez le droit à des **mesures d'adaptation** en raison de votre handicap de la part de fournisseurs de soins de santé jusqu'au point de **préjudice injustifié**.
- Vous avez le droit d'exiger que tous les fournisseurs de soins de santé gardent vos renseignements personnels en matière de santé confidentiels et privés.
- Si vous habitez un foyer de soins de longue durée, la **Déclaration des droits des personnes qui vivent dans des foyers de soins de longue durée en Ontario** vous accorde d'autres droits. Pour plus d'information sur ces droits, consultez cette [ce guide](#) d'Éducation juridique communautaire Ontario.

## Obligation d'adaptation et préjudice injustifié

Un fournisseur de soins de santé a une « obligation d'adaptation » juridique. Cela signifie qu'il est juridiquement obligé de vous fournir les soutiens dont vous avez besoin pour accéder à un niveau de service égal. Cependant, l'obligation d'adaptation est assortie d'une limite et cette limite est celle du « préjudice injustifié ».

« Préjudice injustifié » est une expression juridique qui signifie que, si un fournisseur de soins de santé est en mesure de démontrer qu'il lui est très difficile de mettre en place une mesure d'adaptation donnée (en raison du coût élevé de la mesure ou encore des risques pour la santé et la sécurité qu'elle pose), il n'est alors pas obligé de mettre en place ladite mesure.

Habituellement, il est difficile pour les fournisseurs de soins de santé d'invoquer un préjudice injustifié, car ils doivent ensuite en démontrer clairement l'existence. La preuve qu'ils invoquent doit concerner seulement les deux facteurs suivants :

1. Que le coût de la mesure d'adaptation en question est si élevé qu'il nuira gravement à la capacité du fournisseur de logement d'exploiter son entreprise. Au moment de calculer le coût, le fournisseur de logement doit aussi tenir compte de sources externes de financement (par ex., octrois ou subventions de programmes gouvernementaux);
2. Que la mesure d'adaptation en question exposera ses opérations à de graves risques pour la santé et la sécurité.

Même si un fournisseur de soins de santé démontre qu'une mesure d'adaptation donnée lui créera un préjudice injustifié, il a néanmoins l'obligation juridique de vous fournir la **meilleure** mesure d'adaptation **de rechange**.

### Q : D'où viennent mes droits légaux?

R : Vos droits légaux sont enchâssés dans diverses lois, dont les suivantes :

- le **Code des droits de la personne de l'Ontario**, lequel interdit la discrimination fondée sur le handicap dans la plupart des sphères de la vie publique, y compris en matière de soins de santé;
- la **Loi sur les droits des aveugles**, laquelle interdit la discrimination contre les personnes qui utilisent un chien-guide;
- la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**, qui impose à pratiquement toutes les organisations ontariennes des exigences minimales en matière d'accessibilité qu'elles doivent respecter en fournissant des services. Le gouvernement de l'Ontario élabore actuellement une nouvelle série d'exigences qui s'appliqueront aux soins de santé. Pour en savoir plus sur ce processus, [cliquez ici](#). Pour plus d'information sur la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**, voir le guide d'information juridique essentielle *Connaissez vos droits*.

D'autres importantes lois en matière de soins de santé qui peuvent s'appliquer à votre situation incluent :

- la **Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé**, laquelle énonce les règles et réglementations relatives aux renseignements personnels sur la santé;
- la **Loi sur les foyers de soins de longue durée**, laquelle régit les foyers de soins de longue durée et accorde des droits supplémentaires aux résidents de ces foyers.

### **Q : Qui doit se conformer aux lois ontariennes en matière de soins de santé?**

**R :** Les personnes, entreprises, organisations et organes directeurs qui participent à la prestation de services de santé en Ontario doivent se conformer aux lois susmentionnées, dont :

- les fournisseurs de soins de santé (par exemple, médecins, infirmières, optométristes, etc.);
- les instances dirigeantes (par exemple, l'Ordre des médecins et chirurgiens, l'Ordre des infirmières et infirmiers, etc.);
- les bureaux de santé publique et les réseaux locaux d'intégration des services de santé;

- les patients – si vous demandez une mesure d’adaptation en raison de votre handicap, vous devez participer de bonne foi à l’élaboration et la mise en œuvre d’une mesure convenant à vos besoins;
- le gouvernement de l’Ontario et ses organismes.

## **Q : Comment dois-je procéder pour affirmer mes droits légaux**

**R :** Si vous jugez que vous avez été victime de discrimination de la part d’un fournisseur de soins de santé, vous pouvez agir pour affirmer vos droits.

En règle générale, vous devriez d’abord tenter de régler vos doléances en vous adressant de façon informelle et collaborative avec les personnes qui sont directement en cause.

Pour plus de ressources sur l’autonomie sociale, veuillez consulter le guide d’information juridique essentielle *Connaissez vos droits*.

Si vos doléances ne peuvent être réglées par des discussions collaboratives, vous devriez envisager de consulter un avocat spécialisé en droits de la personne ou en questions relatives aux soins de santé afin d’établir si l’une des options suivantes pourrait être appropriée dans les circonstances :

- le dépôt d’un signalement ou d’une plainte auprès de l’ordre de réglementation des professionnels applicable;

Pour connaître l’ordre de réglementation des professionnels responsable de surveiller la pratique de votre fournisseur de soins de santé, consultez cette [liste](#) créée (en anglais seulement) par les Ordres de réglementation des professionnels de la santé de l’Ontario.

- le dépôt d’une demande au Tribunal des droits de la personne de l’Ontario;
- l’initiation d’une poursuite devant une cour de justice ontarienne;
- le dépôt d’une plainte au ministère de la Santé et des Soins de Longue durée (si la plainte concerne expressément un foyer de soins de longue durée);
- le dépôt d’un signalement ou d’une plainte auprès de l’Ombudsman des patients de l’Ontario.

L'Ombudsman des patients de l'Ontario est une « instance de dernier recours », ce qui signifie qu'il ne vous viendra pas en aide avant que vous n'ayez épuisé les recours existants pour porter plainte directement au fournisseur de soins de santé.

## Scénarios courants

Bien qu'il existe des lois pour vous protéger contre la discrimination, les personnes handicapées font néanmoins face à des obstacles en matière d'accès égal aux services de santé.

La présente section décrit des obstacles courants et suggère des solutions pratiques. Gardez en tête que, dans la plupart des situations, vous avez tout intérêt à régler vos doléances en vous adressant aux personnes directement en cause d'une façon informelle et collaborative.

## Renseignements et procédures inaccessibles

### **Q : On m'a demandé de remplir des formulaires médicaux qui ne sont pas dans un format accessible. Que puis-je faire?**

**R :** Si vous tombez sur un formulaire de soins de santé qui n'est pas dans un format accessible, vous avez le droit d'exiger que le fournisseur de soins de santé vous le fournisse dans un format accessible, comme mesure d'adaptation en raison de votre handicap. En divulguant votre handicap et demandant une mesure d'adaptation, vous donnez naissance à l'obligation légale qu'a le fournisseur de soins de santé de vous accommoder jusqu'au point de [préjudice injustifié](#).

Au moment de demander un rendez-vous médical, assurez-vous de planifier bien à l'avance. Par exemple, téléphonez au bureau à l'avance et demandez que tous les formulaires vous soient envoyés en format accessible avant votre rendez-vous.

Si le fournisseur de services n'est pas en mesure d'envoyer les formulaires à l'avance (ou ne dispose pas des formulaires en format accessible), dites-lui que vous avez un handicap et aurez besoin d'une mesure d'adaptation. Par exemple, vous pouvez demander qu'un membre de son équipe vous aide à lire et à remplir les formulaires dans un cadre privé au moment de votre rendez-vous.

Si un fournisseur de services vous indique que vous êtes responsable de vous faire accompagner votre rendez-vous par une personne ayant une vision normale, rappelez-lui poliment que vous avez le droit de recevoir un service de niveau égal à quiconque et qu'il [le fournisseur de services] a une obligation légale d'accommoder vos besoins sans frais pour vous. Vous pouvez aussi lui expliquer que, comme vous avez le droit de garder vos renseignements médicaux personnels confidentiels et privés, il ne peut pas s'attendre à ce que vous soyez accompagné(e) d'une personne ayant une vision normale (par exemple, un membre de la famille ou un ami) à vos rendez-vous médicaux, où d'importants renseignements personnels concernant votre santé seront divulgués.

**Q : Je dois voir un médecin, mais le système dans la salle d'attente de la clinique médicale ne m'est pas accessible (par exemple, un système par numéros). Que puis-je faire?**

**R :** Dans une telle situation, informez un membre du personnel de la clinique (ou de l'hôpital selon le cas) dès que possible que vous ne pouvez pas vous prêter au système de file d'attente en raison de votre handicap et que vous aurez donc besoin d'une mesure d'adaptation. Par exemple, vous pouvez demander que, lorsque votre numéro sera appelé, un membre du personnel vienne vous en informer et vous guide vers la pièce suivante. Assurez-vous d'informer le personnel de tous vos besoins afin qu'il puisse vous accommoder le mieux possible.

**Q : J'ai reçu une ordonnance, mais les directives et l'information m'ont été présentées dans un format inaccessible. Que puis-je faire?**

**R :** Lorsqu'on vous prescrit un médicament, vous pouvez demander que le médecin ou le pharmacien vous consacre du temps additionnel pour vous fournir l'information importante. Par exemple, demandez qu'il prenne le temps qu'il faut pour vous expliquer la posologie, les avertissements, les effets secondaires, etc. Si vous avez des questions ou nécessitez des précisions, affirmez-vous et faites-vous entendre.

Si le fournisseur de services refuse de le faire ou n'est pas en mesure de vous proposer un accommodement équivalent en réponse à vos besoins (par exemple, vous fournir de l'information dans un format accessible), rappelez-lui poliment que vous avez le droit de recevoir un service de

niveau égal à quiconque et qu'il [le fournisseur de services] a une obligation légale d'accommoder vos besoins.

Depuis quelques années, certaines chaînes de pharmacies, dont Pharmaprix (Shoppers Drug Mart), proposent un service utilisant la technologie de synthèse de la parole qui permet aux consommateurs d'obtenir d'importants renseignements sur leurs médicaments d'ordonnance. Pour bénéficier de ce service, faites savoir à votre pharmacie que vous utilisez la technologie de synthèse de la parole et demandez à ce que l'étiquette de votre médicament soit préparée dans ce format.

## **Mauvaises manières**

**Q : J'ai l'impression de ne pas recevoir un bon traitement du personnel médical qui ne comprend pas mes besoins ou manque de manières de base lorsqu'il a affaire à une personne ayant une perte de vision. Que puis-je faire?**

**R :** Malheureusement, il arrive que des personnes ayant une perte de vision ne soient pas bien traitées dans un cadre médical. Par exemple, lorsqu'un membre du personnel médical :

- entre dans la pièce sans se présenter ou quitte la pièce sans vous en informer;
- vous touche sans vous donner de préavis;
- parle à votre accompagnateur au lieu de parler à vous;
- vous donne des directives déroutantes ou inutiles.

Pour réduire les risques de faire l'objet d'un mauvais traitement, il est utile de faire preuve d'une approche proactive et d'informer le personnel de vos besoins ou des manières de base qui sont de mise en travaillant avec des personnes ayant une perte de vision. Par exemple, vous pouvez téléphoner au fournisseur de services à l'avance pour l'informer de vos besoins ou prendre le temps de vous entretenir avec le personnel à votre arrivée.

Si vous n'avez pas été bien traité(e), envisagez la possibilité de faire appel au superviseur du membre du personnel en question ou à un membre de la haute direction ou encore – dans le cas d'une grande institution – à un ombudsman interne ou un autre processus de plaintes.

**Q: Je me suis fait dire que je devais payer pour les mesures d'adaptation relatives aux soins de santé mises en place pour moi. Est-ce vrai?**

**R :** Votre fournisseur de soins de santé ne peut pas vous faire payer des mesures d'adaptation raisonnables en raison de votre handicap. Votre fournisseur de soins de santé a l'obligation légale de vous accommoder jusqu'au point de préjudice injustifié et il est responsable de payer les coûts des mesures d'adaptation raisonnables dont vous avez besoin.

## **Accompagnateurs**

**Q : Je me suis fait dire que mon accompagnateur ne peut pas participer à certains aspects de mes soins de santé (par exemple, m'accompagner dans certaines sections de l'hôpital). Que puis-je faire?**

**R :** Lorsque vous comptez sur la présence d'un accompagnateur lors d'un rendez-vous médical, tentez de planifier à l'avance dans la mesure du possible. Par exemple, téléphonez au fournisseur de services à l'avance pour l'informer que vous serez accompagné(e) et prenez un peu de temps pour expliquer à votre fournisseur de services le rôle de votre accompagnateur ou le sensibiliser à ce rôle.

Vous pouvez lui expliquer que vous avez besoin de l'aide d'un accompagnateur pour vous assurer de recevoir un niveau égal de services.

Vous ou votre fournisseur de services pourriez parfois vous inquiéter que des renseignements médicaux complexes ne soient pas adéquatement communiqués par votre accompagnateur.

Pour aborder cette inquiétude, vous pouvez demander que tous les renseignements importants de votre rendez-vous (par exemple, l'information relative à vos ordonnances) vous soient fournis par écrit dans un format accessible.

## Soins de longue durée

**Q : J’habite un foyer de soins de longue durée et j’ai l’impression que mes droits ont été violés. Que puis-je faire?**

**R :** Si vous vivez dans un foyer de soins de longue durée et avez l’impression que vos droits ont été violés, nous vous invitons à consulter ces guides étape-par-étape préparés par [Éducation juridique communautaire Ontario](#) et le [gouvernement de l’Ontario](#). Ils vous expliqueront comment porter plainte.

## Obtenir de l’aide

### Services d’INCA

Nous sommes là pour vous aider. Communiquez avec INCA pour accéder à d’autres services, soutiens et ressources. Voici quelques-unes des façons dont nous pouvons vous aider :

- Services communautaires Surdicécité d’INCA administre le [Programme d’accompagnateurs d’urgence](#) qui permet à des personnes ayant une perte de vision et d’audition de communiquer avec un accompagnateur si elles se trouvent en situation d’urgence.
- [Réadaptation en déficience visuelle Ontario](#) fournit des services de réadaptation en déficience visuelle pour aider des personnes vivant avec une perte de vision plus ou moins grave d’acquérir ou de regagner diverses habiletés de la vie quotidienne, rehaussant ainsi leur autonomie, leur sécurité et leur mobilité.
- L’[équipe de défense des droits d’INCA](#) peut aider des clients à se défendre et à comprendre leurs droits en matière de soins de santé en Ontario.

# Services juridiques

## Aide juridique Ontario

Aide juridique Ontario fournit des services juridiques aux Ontariens à faible revenu. Pour être admissible à recevoir des services d'Aide juridique Ontario :

- vous devez respecter les [critères d'admissibilité financière](#);
- votre problème doit relever d'un des champs suivants : violence familiale, droit de la famille, droit de l'immigration et du statut de réfugié, droit criminel, droit des pauvres.

Même si vous ne respectez pas ces deux exigences, vous pouvez [téléphoner sans frais](#) à Aide juridique Ontario et un représentant pourra [vous rediriger](#) vers d'autres organisations ou organismes pouvant vous aider à régler votre problème juridique.

## Cliniques d'aide juridique communautaires de l'Ontario

En Ontario, de l'aide juridique est offerte aux personnes à faible revenu par l'entremise de 73 cliniques d'aide juridique communautaires indépendantes, dont 13 [cliniques spécialisées](#). Pour obtenir les coordonnées de la clinique communautaire de votre région, consultez [ce site Web](#).

## Pro Bono Ontario

Pro Bono Ontario est un organisme sans but lucratif qui donne accès à une ligne d'assistance juridique pour aider des personnes à répondre à leurs besoins juridiques. En [communiquant avec cette ligne d'assistance](#), vous pourrez vous entretenir avec un avocat pendant 30 minutes sur une question de droit civil (aucun conseil n'est offert en matière de droit de la famille ou de droit criminel).

## Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (le CAJDP) est un organisme indépendant financé par le gouvernement de l'Ontario. Il fournit des services juridiques aux personnes victimes de discrimination. Composez sa [ligne d'assistance sans frais](#) pour obtenir :

- de l'aide juridique pour le dépôt d'une requête auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario;
- des conseils juridiques sur les moyens de remédier à la discrimination dont vous avez été victime.

## **ARCH Centre du droit des personnes handicapées**

ARCH Centre du droit des personnes handicapées (ou simplement ARCH) est une clinique juridique spécialisée qui pratique exclusivement dans le domaine des droits des personnes ayant un handicap. ARCH offre une [ligne d'assistance sans frais](#) vous permettant d'obtenir :

- jusqu'à 30 minutes de conseils juridiques confidentiels gratuits;
- des recommandations d'organismes pouvant vous fournir davantage d'aide.

Si vous respectez certains critères d'admissibilité, ARCH peut vous offrir d'autres services juridiques.

## **Programme de justice en santé de l'hôpital St. Michael**

[Le programme de justice en santé](#) (en anglais seulement) fournit de l'information juridique, des références et de brefs services aux patients à faible revenu vivant des problèmes juridiques qui nuisent à leur bien-être, dont l'expérience de la discrimination ou des problèmes d'emploi ou de logement. Les rendez-vous téléphoniques ou en personne durent une trentaine de minutes.

## **Renseignements utiles**

### **Justice pas-à-pas**

Justice pas-à-pas est une ressource qui fournit de l'information pratique sur des questions juridiques courantes, concernant notamment [les soins de santé](#). Vous y trouverez des réponses détaillées aux questions suivantes entre autres :

- [Un médecin ou un spécialiste de la santé peut-il me traiter différemment pour des raisons allant à l'encontre de mes droits de la personne?](#)

## Vers l'accessibilité

Le [site Web Vers l'accessibilité](#) offre des modules de formation gratuits aux employés sur leurs obligations en vertu de la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**. Ces modules ont été créés en partenariat avec le gouvernement de l'Ontario pour aider les organisations à satisfaire aux exigences en matière de formation de la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**. Pour en apprendre plus sur la force juridique des normes relatives à la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**, consultez le guide d'information juridique essentielle *Connaissez vos droits*.

## Conseils pratiques à l'intention des fournisseurs de soins de santé

Voici des conseils pratiques pour les fournisseurs de soins de santé qui visent à assurer une meilleure prestation de services aux personnes vivant avec une perte de vision :

- Deux [fiches d'information](#) (en anglais seulement) du Royal National Institute for the Blind (Royaume-Uni)
- Trois [fiches d'information](#) (en anglais seulement) de Blind Citizens Australia

Ces conseils pratiques s'appliquent également aux fournisseurs de soins de santé en Ontario.

**Web / Site Web : [cnib.ca](http://cnib.ca) / [inca.ca](http://inca.ca)**

**Email / Courriel : [info@cnib.ca](mailto:info@cnib.ca) / [info@inca.ca](mailto:info@inca.ca)**

**Toll Free / Sans frais : 1-800-563-2624**