DROITS DEVANT

INCA

Soins de santé

Guide d’information juridique

Dernière mise à jour : 13 août 2021

Chambre des notaires

Avertissement

Les informations contenues dans ce guide fournissent des informations générales et ne représentent pas un avis juridique. Si vous avez besoin d'informations concernant un problème juridique spécifique, **veuillez communiquer avec un notaire, un avocat ou une clinique d'aide juridique**. N'hésitez pas à consulter notre liste de ressources.

Remerciements

INCA tient à souligner sa gratitude quant à l'appui financier du **Fonds d'études notariales de la Chambre des notaires du Québec**, sans qui se projet n'aurait pas pu être possible.

INCA tient également à remercier les bénévoles ainsi que les nombreux collaborateurs qui ont participé à la rédaction de ce guide d'information juridique. Si vous désirez obtenir davantage d'informations sur la campagne **Droits Devant!**, vous pouvez visiter notre **inca.ca/fr/droitsdevant**.

Table des matières

Introduction 4
Questions générales 5
Quels sont mes droits en matière de soins de santé au Québec ? 5
Au niveau international 5
Au niveau national 6
D'où proviennent mes droits ? 8
Comment puis-je faire respecter mes droits en termes de soins de santé ? 9
1. Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services 9
2. Protecteur du citoyen 10
Questions spécifiques 11
On m'a demandé de remplir des formulaires médicaux qui ne sont pas accessibles. Qu'est-ce que je peux faire ? 11
J'ai besoin de voir un médecin, mais la salle d'attente de la clinique médicale a une file d'attente inaccessible (par exemple un système de billet numéroté). Qu'est-ce que je peux faire ? 11
Les instructions et les renseignements fournis avec ma prescription sont dans un format inaccessible. Que puis-je faire ? 12
J'ai l'impression d'être mal traité par le personnel médical qui ne comprend pas mes besoins ou qui manque d'équité de base lorsqu'il s'agit de personnes qui ont une limitation visuelle. Que puis-je faire ? ... 13
On m'a dit que je dois payer mes accommodements liés aux soins de santé. Est-ce vrai ? 14
On m'a dit que mon intervenant ne peut pas participer à certains aspects de mes soins de santé, comme, par exemple, m'accompagner dans certaines parties de l'hôpital. Qu'est-ce que je peux faire ? 15
Je réside dans un foyer de soins de longue durée et j'ai l'impression que mes droits ont été violés. Qu'est-ce que je peux faire ? 17

Introduction

L'accès aux soins de santé se doit d'être équitable pour tous. Pourtant, les personnes ayant une limitation visuelle font face à diverses barrières, que ce soit le refus d'être accompagnée, des documents ou des files d'attente inaccessibles ou même un refus d'accès. Par exemple, selon un sondage effectué par INCA, **33,9% des utilisateurs de chiens-guides** affirment avoir de la **difficulté d'accès à une clinique médicale** au moins une fois par année.

En matière de soins de santé, vous avez le droit d'obtenir des services accessibles et confidentiels.

Le présent guide d'information juridique traite du thème des **soins de santé**. Plusieurs questions seront abordées sur le plan **général** et **spécifique** afin de vous éclairer sur le sujet. Nous vous présenterons également **certaines lois** ainsi que des **articles** compris dans celles-ci qui vous seront utiles afin de **défendre vos droits** en matière de soins de santé, lorsque ceux-ci ne sont pas respectés.

Questions générales

Cette section traite des questions générales sur les droits en soins de santé, ainsi que des recours spécifiques en la matière. Pour connaître les **recours généraux** pour défendre vos droits, consultez le document prévu à cet effet.

Quels sont mes droits en matière de soins de santé au Québec ?

Au niveau international

Sur le plan international, la **Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées**[1], signée par le Canada en 2010 et le Québec est à consulter.

L'article 25 de la Convention aborde le sujet de la santé en demandant aux États parties qu'ils reconnaissent que les personnes handicapées aient **le droit de jouir du meilleur état de santé possible sans discrimination fondée sur le handicap.** Ainsi, l'article 25 de la Convention demande à ce qu'ils prennent toutes les mesures appropriées pour leur **assurer l'accès à des services de santé** qui prennent en compte les sexospécifiques, y compris des services de réadaptation.

[1] Cette Convention a été adoptée par l'assemblée générale des Nations Unies le **13 décembre 2006**, ratifiée par le Canada le **11 mars 2010** et par le Québec le **10 mars 2010**. Pour des commentaires relatifs à cette convention, V. A. Boujeka, **La convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et son protocole facultatif**, RDSS sept-oct. 2007, n° 5, p. 799.

Au niveau national

Sur le plan national, tout résidant du Québec est couvert par le **régime public d'assurance maladie**. Ce régime est régi par la **Régie d'assurance maladie du Québec** (**RAMQ**). L'assurance-médicaments, offerte par un régime privé ou public, est obligatoire pour tous. Le gouvernement mène différentes actions auprès des ordres professionnels, notamment auprès de ceux qui touchent le domaine de la santé, afin que leurs **interventions soient adaptées** aux besoins des personnes handicapées[2].

La **Loi sur les services de santé et les services sociaux** permet d'en connaître davantage sur les droits de tout un chacun concernant les droits spécifiques au domaine des soins de santé.

Aucune action ne peut être prise sans le **consentement** de l'individu et tout individu peut **participer activement à la prise de décision** concernant son état de santé. Voici les articles révélateurs de cette loi à ce niveau :

« 4. Toute personne **a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles** dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources. »

« 5. Toute personne **a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats** sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire. »

« 6. Toute personne **a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement** duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux. Rien dans la présente loi ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne. »

« 7. Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a **le droit de recevoir les soins que requiert son état**. Il incombe à tout établissement,

[2] Rapport du Canada, p 37, N° 197.

lorsqu'une demande lui est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins. »

« 8. Tout usager des services de santé et des services sociaux **a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être**, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant.

Il a également **le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident** survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçue et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident.

Pour l'application du présent article et des articles 183.2, 233.1, 235.1 et 431 et à moins que le contexte ne s'y oppose, on entend par :

"**Accident**" : action ou situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'usager, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers. »

« 9. **Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins**, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention. Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'usager ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal, dans les circonstances et de la manière prévu aux articles 10 et suivants du Code civil. »

« 10. Tout usager **a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé** ou de bien-être.

Il a notamment le droit **de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé,** lorsque de tels plans sont requis conformément aux articles 102 et 103.

Il en est de même pour toute modification apportée à ces plans. »

D’où proviennent mes droits ?

Tout d’abord, ce qui prévoit la protection de nos droits, c’est la **Constitution**. La notion d’**inclusion** est prévue par **l’article 15** de la **Charte canadienne des droits et libertés**.

Sous la Constitution canadienne se trouve la **Charte québécoise des droits et libertés** qui prévoit aussi une notion d’inclusion. Il y a aussi des lois provinciales qui permettent de protéger le droit de tout un chacun. Les bases d’accès aux **soins de santé** sont prévues dans la **Loi sur les services de santé et les services sociaux**.

En somme, il est convenable de nous baser uniquement sur la **Charte québécoise** qui est applicable dans le domaine provincial dans des litiges contre l’État provincial ou des litiges privés ainsi que les lois telles que celle-ci sur les **services de santé et les services sociaux** afin de connaître l’origine de nos droits face aux soins de santé.

L’article 10 de la **Charte québécoise** énonce : « Toute personne a droit à la reconnaissance et à l’exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l’identité ou l’expression de genre, la grossesse, l’orientation sexuelle, l’état civil, l’âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l’origine ethnique ou nationale, la condition sociale, **le handicap ou l’utilisation d’un moyen pour pallier ce handicap** ».

Comment puis-je faire respecter mes droits en termes de soins de santé ?

Veuillez noter que des **recours généraux** existent également pour défendre vos droits. Vous pouvez les consulter dans le **document** prévu à cet effet.

Il existe **deux** recours possibles qui sont spécifiques aux soins de santé.

En vertu des articles 5 et 6 de la **Loi sur les services de santé et les services sociaux** (« **LSSSS** »), toute personne a non seulement le **droit à l'accès aux services de santé**, mais elle a également le **droit de recevoir des services adaptés** à son état de santé.

1. Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Lorsqu'une personne croit ne pas avoir raisonnablement accès à un soin de santé et désire manifester son insatisfaction devant les services rendus par un **établissement public** de la santé et à compter du 1er juin 2021 un **établissement privé**[3], elle peut faire **une plainte aux commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des centres intégrés et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux**.

Si l'usager n'est **pas satisfait du résultat de sa plainte,** par exemple, s'il y a un rejet de sa plainte, il lui sera possible de déposer un recours devant la **Régie nationale**. Finalement, si l'usager n'est pas satisfait de son recours à la Régie nationale, il sera en mesure de s'adresser au **commissaire aux plaintes nommé par le gouvernement**.

Toutefois, ce type de procédures permettent uniquement de faire une recommandation. Ainsi, les réponses à votre plainte n'auront pas de force obligatoire. Il s'agit plutôt d'un processus permettant de prendre état de la plainte et d'améliorer la situation[4].

---

[3] https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes/3

[4] SPRUMONT, D., « Les droits d'accès aux services de santé en droit québécois », (1998) 6 **Health L.J.**, 191-238 ; À titre d'aide-mémoire, nous vous conseillons de

2. Protecteur du citoyen

Après avoir utilisé le **processus de plainte de l'établissement** tel que présenté précédemment, il est également possible de déposer une plainte au **Protecteur du citoyen**. Il est important d'**avoir épuisé nos recours devant le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services avant** d'entreprendre le recours devant le Protecteur du citoyen, car ce dernier ne peut, en principe, intervenir qu'à titre de **dernier recours**, sauf **en cas d'urgence**. Outre l'insatisfaction de l'issue de votre premier recours, il sera possible de déposer une plainte auprès du Protecteur du citoyen si vous n'avez pas reçu de **réponse du commissaire dans les 45 jours** du dépôt de votre plainte. Il est possible d'adresser une plainte auprès du **Protecteur du citoyen** aux moyens d'un formulaire numérique de plainte disponible sur : protecteurducitoyen.qc.ca/fr/porter-plainte/formulaires-de-plainte.

Après le dépôt de la plainte, il y aura une enquête qui procédera à l'évaluation de la situation. Et par la suite, le Protecteur du citoyen sera en mesure de déposer une **recommandation** et d'en assurer l'implantation et l'amélioration[5].

---

visiter le site du **Ministère de la Santé et des services sociaux** : https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes

[5] https://educaloi.qc.ca/capsules/protecteur-du-citoyen-un-2e-recours-en-sante-et-services-sociaux/

Questions spécifiques

Cette section présente des situations spécifiques ou certains droits peuvent être bafoués en termes de **soins de santé**.

On m'a demandé de remplir des formulaires médicaux qui ne sont pas accessibles. Qu'est-ce que je peux faire ?

En vertu de la Politique de **L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**, le ministère ou l'organisme public a **l'obligation** de vous faire parvenir tout document, tel un formulaire, **dans le mode d'accès que vous préférez**, par exemple en braille, en audio, etc. De plus, en vertu de cette même politique, l'établissement peut vous **offrir de l'aide pour remplir le formulaire** en question. Et **il ne sera pas possible pour le ministère ou bien l'établissement public de vous imposer un coût associé aux accommodements que vous avez demandés**[6].

J'ai besoin de voir un médecin, mais la salle d'attente de la clinique médicale a une file d'attente inaccessible (par exemple un système de billet numéroté). Qu'est-ce que je peux faire ?

En raison du **droit à l'égalité**, garanti par la **Charte canadienne** et la **Charte québécoise**, l'établissement public est soumis à **une obligation d'accommodement**, dans le but de permettre l'accès de manière égalitaire pour tous. Ainsi, il serait possible de demander **l'assistance d'un**

[6] Pour en connaître davantage sur l'accès aux services et formulaires du public : https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2006/06-824-02.pdf ; https://www.youtube.com/watch?v=MMza1kY5vYQ&feature=youtu.be

employé de la clinique médicale de vous aider avec le système de numéros par exemple. La clinique médicale pourrait être contrainte de **favoriser l'accessibilité de ses services** si elle ne démontre pas que cette obligation lui est impossible ou lui engendre une contrainte excessive, comme le démontre la jurisprudence avec l'affaire **Eldridge** contre **Colombie-Britannique (Procureur général)**, [1997] 3 RCS 624. Donc, pour avoir un accès égalitaire à l'assistance d'un médecin, dans une clinique médicale, il serait raisonnable de permettre l'accès même à cette file d'attente en accommodant comme il se peut la personne atteinte d'une limitation visuelle.

De plus, en vertu de la Politique sur **L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**, la clinique médicale peut se voir obliger de vous offrir un assistant dans vos démarches une fois sur place.

Les instructions et les renseignements fournis avec ma prescription sont dans un format inaccessible. Que puis-je faire ?

Votre **droit à l'égalité** vous étant garanti par la **Charte québécoise des droits et libertés de la personne (article 10)** impose aux fournisseurs de services (ce qui inclut votre docteur et votre pharmacien) une obligation d'accommodement raisonnable pour vous permettre d'avoir un niveau d'accès non discriminatoire aux services qu'ils offrent. À cet effet, vous pouvez consulter dans la jurisprudence **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Gagnon) c. Hôtel Villa de France, paragraphe 33**.

Ainsi, en recevant votre ordonnance de médicaments à la pharmacie, si l'information et les instructions que l'on vous donne ne sont pas dans un format accessible, **vous avez le droit de demander à ce qu'on vous fournisse cette information dans un format qui vous est accessible**.

J’ai l’impression d’être mal traité par le personnel médical qui ne comprend pas mes besoins ou qui manque d’équité de base lorsqu’il s’agit de personnes qui ont une limitation visuelle. Que puis-je faire ?

Si le personnel de **soins de la santé** ne comprend pas vos besoins, vous pouvez tenter de leur en parler ou de communiquer votre plainte à un supérieur. Vous pouvez aussi **porter plainte directement au comité des usagers de votre établissement des soins de la santé**. Selon la loi, tous les établissements de la province sont dotés d’un comité, qui ont pour mandat de **défendre vos droits** (articles 209 et 212 de la **LSSSS**).

Si le comité ne peut résoudre votre plainte, vous pouvez ensuite vous adresser au **commissaire aux plaintes de l’établissement** dont vous êtes un usager (articles 30 et 63 de la **LSSSS**). Le commissaire dispose de 45 jours de la réception de la plainte pour vous informer des recours qui vous sont disponibles ou des conclusions de la chose (articles 30 et 66 de la **LSSSS**). Si les conclusions du commissaire sont insatisfaisantes, ou s’il ne vous répond pas dans un délai de 45 jours, vous pouvez porter plainte au **Protecteur du citoyen** (articles 40 et 72 de la **LSSSS**) ou à la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse** si vous êtes discriminé sur la base de votre handicap.

La **Charte québécoise** protège vos droits vis-à-vis les services du gouvernement, y compris les **soins de la santé**. Cela inclut le droit à la dignité (article 4), de ne pas être traité différemment selon son handicap (article 10) et d’être protégé contre l’exploitation (article 48).

On m’a dit que je dois payer mes accommodements liés aux soins de santé. Est-ce vrai ?

Non, vous n’avez pas à payer pour vos accommodements reliés aux services de santé dans les établissements du **réseau de la santé du Québec**.

Les établissements du réseau de la santé sont des organismes publics en vertu de l’article 4 de la **Loi sur le vérificateur général**[7]. Ils sont donc assujettis à la **Loi assurant l’exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale**[8], dont l’article 26.5 mentionne que :

« Le gouvernement établit, au plus tard le **17 décembre 2006** et après consultation de l’**Office**, une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d’accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d’avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public. »

Cette Politique gouvernementale, sous le nom de **L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**, spécifie qu’aucuns frais ne peuvent être exigés lors de l’adaptation de documents ou de services ou pour la mise en œuvre d’une mesure d’accommodement. « Le ministère ou l’organisme ne peut, en aucun cas, exiger aux personnes handicapées des frais supplémentaires associés à l’adaptation d’un document ou d’un service offert au public. » [9]

[7] L.R.Q., c. V -5.01

[8] L.R.Q., c. E -20.1

[9] Politique gouvernementale sur L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, p. 11.

On m’a dit que mon intervenant ne peut pas participer à certains aspects de mes soins de santé, comme, par exemple, m’accompagner dans certaines parties de l’hôpital. Qu’est-ce que je peux faire ?

Tout établissement du réseau de la santé a l’**obligation d’accommoder les personnes handicapées** pour assurer leur droit à l’égalité protégée par l’article 10 de la **Charte des droits et libertés de la personne**. Cette obligation est décrite dans la politique gouvernementale sur **L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**. Par exemple, la présence d’une personne accompagnant une personne handicapée doit être acceptée lorsque cela est nécessaire pour l’obtention de l’information ou du service requis (Article 11, **LSSSS**).

Toute personne handicapée peut porter plainte auprès du mécanisme de traitement des plaintes du ministère ou de l’organisme concerné. Dans ce cas-ci, il s’agit du **commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**. Il est également possible de s’adresser au **Protecteur du citoyen** ou à la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**, même si elle n’a pas eu recours au mécanisme de traitement des plaintes[10]. Voici, en détail, les différentes possibilités pour remédier à la situation précédemment énoncée.

1. Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Vous aurez à porter plainte au **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** de l’établissement en cause[11]. La plainte auprès d’un **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** peut se faire verbalement ou par écrit. Au besoin, vous pouvez demander au

[10] Politique gouvernementale **L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**, https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2006/06-824-02.pdf

[11] **Loi sur les services de santé et les services sociaux** (L.R.Q., c. S -4.2), chapitre III, section I.

commissaire qu'il vous aide à formuler votre plainte. Il doit en effet vous assister tout au long de vos démarches.

Peu de temps après avoir fait votre plainte, vous recevez une lettre du commissaire qui vous confirme qu'il l'a bien reçue. Lorsque le commissaire a terminé son examen des événements, il vous transmet ses conclusions. Il doit le faire au plus tard 45 jours après avoir reçu votre plainte. Si vous ne recevez pas ses conclusions à l'intérieur de ce délai, vous pouvez vous adresser au **Protecteur du citoyen**.

2. Protecteur du citoyen

Le **Protecteur du citoyen** exerce les fonctions de **Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux** conformément avec la **Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux** (article 1).

Le **Protecteur du citoyen** intervient généralement en deuxième recours, donc lorsque le plaignant est insatisfait des résultats du premier recours auprès du **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** (article 8).

Votre plainte peut être faite verbalement ou par écrit (article 10 paragraphe 3). Cependant, il est recommandé de faire votre plainte en remplissant le formulaire de plainte sécurisé disponible sur le **site web** du **Protecteur du citoyen**.

3. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Il vous est toujours possible de vous adresser à la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse** et en conséquence le **tribunal des droits de la personne** ou les **tribunaux de droit commun** en invoquant la violation de la **Charte québécoise**. Pour plus de détails sur ce recours et la marche à suivre, nous vous invitons à consulter le document traitant exclusivement des **recours généraux**.

Je réside dans un foyer de soins de longue durée et j’ai l’impression que mes droits ont été violés. Qu’est-ce que je peux faire ?

Le **régime d’examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux** vise notamment les centres d’hébergement et de soins de longue durée (**CHSLD**) ainsi que les **résidences privées pour aînées**. Y sont aussi soumis les **services d’adaptation ou de réadaptation et d’intégration sociales**. En effet, ce régime de plaintes vise tous les établissements publics et privés du réseau de la santé. Dans tous ces cas, les démarches indiquées ci-haut s’offrent aux personnes handicapées ayant été victimes d’une violation de leurs droits.

Lorsque vos droits ne sont pas respectés, défendez-les!

Nous espérons que ce guide vous aidera à faire respecter vos droits en terme de santé. Nous croyons que vous êtes les mieux placées pour défendre vos droits. Lorsque ceux-ci ne sont pas respectés, vous devez les défendre et **aller Droit Devant!** vous faire entendre.

Sachez qu'**INCA est là pour vous.** Depuis sa création en 1918, INCA a mis en œuvre différentes initiatives de défense des droits et intérêts pour **défoncer les barrières** qui se dressent sur le chemin des personnes aveugles et pour **militer en faveur d'une société inclusive**.

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour être référé vers les ressources disponibles et bénéficier de tous nos services.

DroitsDevant@inca.ca

1 800 465-4622

Visitez le site de la campagne pour de l'information sur d'autres de vos droits :

inca.ca/fr/DroitsDevant

Participer à la conversation sur les médias sociaux en utilisant le mot-clique :

#DroitsDevant!

Ensemble, faisons respecter les droits