

Soins de santé

Connaissez vos droits - Manuel d'information juridique

Mars 2021



Avis de non-responsabilité

Ce contenu est fourni à titre d'information générale et ne constitue pas un avis juridique. Si vous avez besoin de conseils sur un problème juridique spécifique, contactez un avocat ou une clinique juridique communautaire.

Remerciements

Nous remercions la [Fondation pour le droit du Nouveau-Brunswick](#) et [la Fondation pour le droit de l'Ontario](#) d'avoir rendu possible le projet Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick. Bien que soutenu financièrement par une subvention de la Fondation pour l'avancement du droit au Nouveau-Brunswick et une subvention du Fonds d'accès à la justice de la Fondation du droit de l'Ontario, INCA est le seul responsable de tout le contenu.



New Brunswick
Law Foundation
Fondation pour le droit
au Nouveau-Brunswick



La Fondation
du droit
de l'Ontario
Améliorer l'accès à la justice

Merci également aux merveilleuses équipes de McInnes Cooper et de Étudiant(e)s pro bono du Canada pour leur dévouement et la fourniture de services de recherche et de rédaction juridiques en nature.

MCINNES
COOPER

PB pro bono
students canada
SC étudiant(e)s pro
bono du canada

Nous remercions également les nombreux bénévoles qui ont contribué à l'élaboration de ce manuel d'information juridique, en particulier les participants du groupe de réflexion et du groupe de travail. Pour en savoir plus sur le projet Connaissez vos droits – Nouveau-Brunswick, veuillez consulter notre page Web [Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick](#).

Table des matières

Mes droits légaux	6
Q : Quels sont mes droits légaux en matière de services de santé au Nouveau-Brunswick ?	6
Obligation de mesures d'adaptation raisonnables et contrainte excessive	6
Q : D'où viennent mes droits légaux ?	8
Q : Qui doit se conformer aux lois sur les soins de santé du Nouveau-Brunswick ?.....	9
Q : Que puis-je faire pour faire valoir mes droits ?.....	9
Scénarios courants	11
Informations et procédures inaccessibles	11
Q : On m'a demandé de remplir des formulaires médicaux qui ne sont pas dans un format accessible. Que puis-je faire ?	11
Q : Je dois voir un médecin, mais la salle d'attente de la clinique médicale a une file d'attente inaccessible (p. ex., prendre un système de numéros). Que puis-je faire ?.....	12
Q : On m'a dit que je devais rencontrer un médecin spécialiste à l'extérieur de la province, car le service dont j'ai besoin n'existe pas au Nouveau-Brunswick. En raison de ma perte de vision, j'ai besoin d'une personne de soutien pour m'accompagner. Qui doit payer mes frais de déplacement et les frais de déplacement de ma personne de soutien ?	12
Q : Lorsqu'on me prescrit des médicaments, on me donne des instructions et des informations dans un format inaccessible. Que puis-je faire ?	13
Q : Lorsque je me rends à l'hôpital, j'ai du mal à me déplacer à l'intérieur du bâtiment, car les flèches au sol ne sont pas tactiles et la signalisation est inaccessible. Parfois, cela m'a amené à être en retard à des rendez-vous ou à des interventions. Que puis-je faire ?	15
Mauvaise étiquette	15
Q : J'ai l'impression d'être mal traité par le personnel médical qui ne comprend pas mes besoins ou qui manque d'étiquette dans ses rapports avec les personnes ayant une perte de vision. Que puis-je faire ?	16
Q : On m'a dit que je devais payer pour mon adaptation liée aux soins de santé - est-ce vrai ?.....	17
Intervenants	17
Q : On m'a dit que mon intervenant ne peut pas participer à certains aspects de mes soins de santé - par exemple, m'accompagner dans certaines parties de l'hôpital. Que puis-je faire ?	17
Obtenir de l'aide	18
Services juridiques et informations	18
Clinique d'aide juridique de Frédéricton, Inc (FLAC).....	18
La Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick.....	18

Clinique juridique de l'Université du Nouveau-Brunswick (UNB)	19
Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB)..	19
La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick	20
Services non juridiques essentiels.....	21
Services de représentation des patients - Réseau de santé Horizon.....	21
Ombud N.B.	22
Conseil du Premier ministre pour les personnes handicapées	22
L'Association canadienne des sourds-aveugles - NB Inc.....	22
Services de l'INCA (non juridiques).....	22
Réadaptation en déficience visuelle.....	24
Signalisation.....	25
Conseils pratiques pour les prestataires de soins de santé	26

Mes droits légaux

Q : Quels sont mes droits légaux en matière de services de santé au Nouveau-Brunswick ?

R : En vertu des lois du Nouveau-Brunswick, les personnes en situation de handicap ont d'importants droits légaux en matière de soins de santé. Lorsqu'elles ont accès à des services de santé au Nouveau-Brunswick :

- Vous avez le droit de ne pas être victime de discrimination en raison de votre handicap.
- Vous avez le droit de recevoir des **mesures d'adaptation** raisonnables pour votre handicap de la part des prestataires de services de soins de santé, jusqu'à ce que cela constitue une **contrainte excessive**.
- Vous avez le droit de faire en sorte que vos renseignements de santé personnels restent confidentiels et privés par tous les prestataires de services de santé.

Obligation de mesures d'adaptation raisonnables et contrainte excessive

« L'obligation de mesures d'adaptation raisonnables » d'un prestataire de soins de santé signifie qu'il est légalement tenu de vous fournir les soutiens/adaptations dont vous avez besoin pour bénéficier d'un niveau de service égal à celui de toute autre personne.

Le terme « mesure d'adaptation raisonnable » n'est pas facile à définir et varie d'un cas à l'autre. Toutefois, les adaptations doivent être personnalisées pour répondre à vos besoins.

L'obligation de mesures d'adaptation raisonnables a toutefois une limite, appelée « contrainte excessive ». Celle-ci est un terme juridique. Il signifie que si un prestataire de soins de santé peut démontrer qu'il lui est très difficile de vous fournir un certain type d'adaptation, il n'est pas tenu de le faire.

Il est généralement difficile pour un prestataire de soins de santé d'invoquer une contrainte excessive, car il doit en apporter la preuve claire et directe, qui ne repose pas sur des

hypothèses ou des stéréotypes. Bien que la détermination de ce qui constitue une contrainte excessive soit spécifique à chaque cas, les facteurs les plus souvent pris en compte sont les suivants :

1. Si le coût de l'adaptation est si élevé qu'il entravera de manière significative la capacité du prestataire de soins de santé à fonctionner. Lors du calcul du coût, il convient également de prendre en considération les sources de financement extérieures, par exemple les subventions ou les aides des programmes gouvernementaux.
2. Si le logement créera des risques sérieux pour la santé et la sécurité.
3. L'impact du logement sur d'autres personnes et programmes.

Même si un prestataire de soins de santé démontre qu'un certain type d'adaptation lui causera une contrainte excessive, il peut avoir l'obligation légale de vous fournir le meilleur type d'adaptation suivant.

Quelques points importants concernant les adaptations :

L'élaboration et la mise en œuvre d'adaptations sont un processus de collaboration qui implique le prestataire de soins de santé, la personne qui demande des adaptations et, dans certains cas, des professionnels tiers. Si les adaptations sont censées être raisonnables, ils ne sont pas censés être parfaits. Cela signifie que si des mesures d'adaptation raisonnables sont proposées, mais refusées, il est possible que le prestataire de soins de santé soit considéré comme ayant rempli son « obligation de mesures d'adaptation raisonnables ».

Q : D'où viennent mes droits légaux ?

R : Vos droits légaux proviennent d'une variété de lois différentes, y compris :

- [Le Code des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick, qui interdit la discrimination fondée sur le handicap dans la plupart des domaines de la vie publique, y compris les soins de santé.
- Le droit commun - Lois issues des décisions des cours et tribunaux.

D'autres lois importantes relatives aux soins de santé qui peuvent s'appliquer à votre situation sont les suivantes :

- La [loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée](#) et la [loi sur la confidentialité et l'accès aux renseignements personnels sur la santé](#), qui énoncent les règles et règlements relatifs aux renseignements personnels sur la santé.

Les codes d'éthique et les normes professionnelles des professions réglementées peuvent également vous aider à responsabiliser les travailleurs de la santé. Cela inclut, sans s'y limiter, les codes suivants :

- Médecins : [Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick](#)
- Infirmières praticiennes : [Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick](#)
- Infirmières et infirmiers autorisés : [Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick](#)
- Infirmières auxiliaires autorisées : [Association des infirmières et infirmiers auxiliaires autorisés du Nouveau-Brunswick](#)
- Pharmaciens : [Collège des pharmaciens du Nouveau-Brunswick](#)

Vous pouvez trouver l'organisme de réglementation pertinent et ses coordonnées en consultant le [Guide de la réglementation canadienne](#).

Q : Qui doit se conformer aux lois sur les soins de santé du Nouveau-Brunswick ?

R : Les personnes, les entreprises, les organisations et les organes directeurs qui participent à la prestation de services de santé au Nouveau-Brunswick sont tenus de se conformer aux lois susmentionnées, notamment :

- Les prestataires de soins de santé - par exemple, les médecins, les infirmières, les optométristes, etc.
- Organismes de réglementation - par exemple, le Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick, l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick, etc.
- Cliniques sans rendez-vous, cliniques communautaires et cabinets médicaux privés.
- Patients - si vous demandez une adaptation en raison de votre handicap, vous avez le devoir de participer de bonne foi à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une adaptation adaptée à vos besoins.
- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick et ses agences, comme le Réseau de santé Horizon, le Réseau de santé Vitalité, Ambulance Nouveau-Brunswick et les Services extra-muros.

Q : Que puis-je faire pour faire valoir mes droits ?

R : Si vous estimez avoir été victime d'une discrimination injuste de la part d'un prestataire de soins de santé, il y a des choses que vous pouvez faire pour vous défendre.

En général, vous devez d'abord essayer de résoudre vos préoccupations en parlant avec les personnes directement concernées de manière informelle et collaborative . Si vos préoccupations sont liées aux services de santé que vous avez reçus dans un [établissement](#) Horizon (qui comprend les hôpitaux et les centres de santé communautaires), vous pouvez contacter les [services de représentation des patients](#) d'Horizon. Les services de représentation des patients d'Horizon sont là pour fournir aux patients et aux familles de l'aide, du soutien, des encouragements et des informations concernant leurs expériences en matière de soins de santé.

Pour obtenir d'autres ressources sur l'autonomie sociale, veuillez consulter le Guide d'autonomie sociale et d'information juridique essentielle sur la page Web [Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick](#) d'INCA.

Si vos préoccupations ne peuvent être abordées dans le cadre de discussions collaboratives, vous devriez envisager de consulter un avocat spécialisé dans le droit des droits de la personne ou des soins de santé pour voir si l'une des options suivantes est appropriée :

- Un rapport/une plainte auprès de l'organisme de réglementation professionnelle concerné. Vous pouvez trouver l'organisme de réglementation pertinent et ses coordonnées dans le [Guide de la réglementation canadienne](#).
- Plainte auprès du [cabinet](#) du ministre de la Santé.
- Une [plainte](#) auprès de la [Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick](#).
- Une [plainte](#) au bureau de l'[Ombudsman du Nouveau-Brunswick](#)

L'Ombudsman du Nouveau-Brunswick peut enquêter sur les préoccupations liées aux organismes du gouvernement provincial. Cela comprend les hôpitaux et les centres de santé gérés par le gouvernement. Toutefois, avant de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman, vous devriez d'abord essayer de résoudre votre problème par le biais de toute procédure de plainte offerte par le prestataire de soins de santé.

- Une réclamation devant un tribunal du Nouveau-Brunswick.

Vous pouvez également communiquer avec la [Commission des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick par téléphone au 1-888-471-2233 (sans frais) ou par courriel à hrc.cdp@gnb.ca pour parler au personnel de la façon dont le [Code des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick peut ou non s'appliquer à votre situation.

Scénarios courants

Même si des lois vous protègent contre la discrimination, les personnes en situation de handicap se heurtent encore à des obstacles pour bénéficier d'un accès égal aux services de santé.

Cette section décrit les obstacles les plus courants et suggère des étapes pratiques à suivre. N'oubliez pas que, dans la plupart des cas, vous devez d'abord essayer de résoudre vos problèmes en parlant avec les personnes directement concernées, de manière informelle et collaborative.

Informations 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 trouvez un formulaire relatif aux soins de santé qui n'est pas dans un format accessible, vous avez le droit de demander que le formulaire vous soit fourni dans un format accessible. En révélant votre handicap et en faisant une demande d'adaptation, vous déclenchez l'obligation légale du prestataire de soins de santé de vous accommoder raisonnablement jusqu'à ce qu'il y ait contrainte excessive.

Lorsque vous prenez un rendez-vous médical, pensez à planifier à l'avance. Par exemple, appelez le cabinet à l'avance et demandez que tous les formulaires vous soient envoyés avant le rendez-vous dans un format accessible.

Si le prestataire de services n'est pas en mesure d'envoyer les formulaires à l'avance (ou s'il ne dispose pas encore des formulaires dans un format accessible), dites-lui que vous avez un handicap et que vous aurez besoin d'une autre 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 prestataire de services vous dit que c'est à vous qu'il incombe de faire venir un compagnon voyant pour vous accompagner au rendez-vous, rappelez-lui poliment qu'il a l'obligation légale de

répondre à vos besoins sans frais pour vous. Vous pouvez également lui expliquer qu'étant donné que vous avez le droit de préserver la confidentialité de vos renseignements de santé personnels, il ne peut pas s'attendre à ce que vous soyez accompagné d'un compagnon voyant (p. ex., un membre de la famille ou un ami) à vos rendez-vous médicaux, où des renseignements de santé personnels confidentiels seront divulgués.

Q : Je dois voir un médecin, mais la salle d'attente de la clinique médicale a une file d'attente inaccessible (p. ex., prendre un système de numéros). Que puis-je faire ?

R : Si vous rencontrez une file d'attente inaccessible, informez le personnel de la clinique ou de l'hôpital, dès que possible, que vous ne pouvez pas être dans la file d'attente en raison de votre handicap et que vous aurez besoin d'une mesure d'adaptation. Par exemple, vous pouvez demander que, lorsque votre numéro est appelé, un membre du personnel vienne vous en informer et vous guide vers la salle suivante. Assurez-vous d'informer pleinement le personnel de vos besoins afin qu'il puisse trouver la meilleure façon de vous accommoder.

Q : On m'a dit que je devais rencontrer un médecin spécialiste à l'extérieur de la province, car le service dont j'ai besoin n'existe pas au Nouveau-Brunswick. En raison de ma perte de vision, j'ai besoin d'une personne de soutien pour m'accompagner. Qui doit payer mes frais de déplacement et les frais de déplacement de ma personne de soutien ?

R : Si vous devez vous déplacer à l'extérieur du Nouveau-Brunswick pour obtenir des services médicaux, vous pourriez être admissible à une indemnisation pour une partie ou la totalité de vos frais de déplacement grâce à divers programmes.

Pour être admissible à une indemnisation pour l'hébergement et/ou les repas par l'entremise de [l'Assurance-maladie](#), votre destination doit se trouver au Canada et vous devez obtenir une approbation avant de voyager. Votre médecin doit également confirmer dans votre demande que vous avez besoin d'un aidant pour vous accompagner. Si votre demande est approuvée, votre aidant pourrait être admissible à une indemnisation pour les repas, mais il devra partager votre

hébergement.

Si vous êtes admis à l'hôpital pendant votre séjour, le régime d'assurance-maladie ne prévoit pas d'indemnisation pour les dépenses de votre aidant. Les frais de déplacement (vols, autobus, essence, etc.) ne sont pas couverts par le régime d'assurance-maladie, ni pour vous ni pour votre personne de confiance, mais il existe peut-être d'autres possibilités :

- [Hope Air](#) est un programme pancanadien qui fournit des services de voyage et d'hébergement aux patients qui doivent se déplacer pour accéder à des services médicaux. Pour être admissible, vous devez avoir des besoins financiers et avoir un rendez-vous médical confirmé pour un service couvert par le régime d'assurance-maladie. Hope Air couvrira également les frais de votre aidant si votre médecin confirme qu'il est médicalement nécessaire qu'un aidant vous accompagne. Vous pouvez vous inscrire au programme [en ligne](#) ou en appelant le 1-877-346-HOPE (4673). Hope Air ne peut pas vous indemniser pour un voyage ou un hébergement que vous avez déjà réservé. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter la page de [la foire aux questions](#) de Hope Air.
- Vous pouvez également avoir droit à des déductions fiscales pour tous les frais de voyage restants, y compris les frais de voyage que vous avez engagés si vous devez vous rendre à **l'extérieur du Canada** pour obtenir des services de soins de santé. Pour pouvoir déduire également les frais de voyage de votre aidant, vous aurez besoin d'une lettre de votre médecin confirmant que vous étiez incapable de voyager seul. Il est préférable de parler à l'avance à un comptable ou à l'Agence du revenu du Canada pour confirmer que vos dépenses seront déductibles.

Q : Lorsqu'on me prescrit des médicaments, on me donne des instructions et des informations dans un format inaccessible. Que puis-je faire ?

R : En vertu des lois sur les droits de la personne du Nouveau-Brunswick, vous avez le droit de recevoir des mesures d'adaptation raisonnables de la part des prestataires de soins de santé afin de vous assurer un niveau de service égal à celui de toute autre personne. De plus, les médecins et les pharmaciens sont tenus de se conformer aux normes et aux codes de conduite professionnels, qui les obligent à s'assurer que l'information est fournie de manière à être

comprise par le patient.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le [Code de déontologie](#) du Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick et les [Normes modèles de pratique des pharmaciens canadiens](#).

Lorsqu'on vous prescrit un médicament, vous pouvez demander que le médecin ou le pharmacien passe plus de temps avec vous pour vous fournir des informations essentielles. Par exemple, demandez qu'il prenne le temps de détailler les instructions, les avertissements, les effets secondaires, etc. Si vous avez des questions ou souhaitez obtenir des éclaircissements, faites preuve d'assurance et n'oubliez pas de demander.

Si le prestataire de services ne veut pas le faire ou n'est pas en mesure de prendre des mesures d'adaptation équivalentes à vos besoins (p. ex., en vous fournissant des informations dans un format accessible), rappelez-lui poliment que vous avez le droit de recevoir un niveau de service égal à celui de toute autre personne et qu'il a l'obligation légale de prendre des mesures d'adaptation raisonnables à votre égard.

Si cela ne vous aide pas, vous pouvez progressivement faire remonter votre plainte - par exemple, auprès d'un supérieur hiérarchique ou dans le cadre d'une procédure de plainte officielle.

Pour obtenir d'autres ressources sur l'autonomie sociale, veuillez consulter le Guide d'autonomie sociale et d'information juridique essentielle sur la page Web [Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick](#) d'INCA.

Si vos préoccupations ne sont pas résolues, plusieurs [options](#) s'offrent à vous. Pensez à consulter un avocat spécialisé dans les droits de la personne ou le droit de la santé pour savoir quelles sont les options les plus appropriées.

Remarque : Certaines pharmacies, dont Pharmaprix (Shoppers Drug Mart), ont mis en place un service qui permet aux consommateurs d'obtenir des renseignements importants sur les médicaments d'ordonnance grâce à la technologie de synthèse vocale. Pour accéder à ce

service, faites savoir à votre pharmacie que vous utilisez la technologie de synthèse vocale et demandez que l'étiquette de votre médicament soit préparée dans ce format. Si vous choisissez d'utiliser ce service, vous devrez donner à la pharmacie un préavis de 1 à 2 semaines avant de commencer le programme et de 5 à 7 jours ouvrables chaque fois que vous aurez besoin de faire exécuter une ordonnance.

Q : Lorsque je me rends à l'hôpital, j'ai du mal à me déplacer à l'intérieur du bâtiment, car les flèches au sol ne sont pas tactiles et la signalisation est inaccessible. Parfois, cela m'a amené à être en retard à des rendez-vous ou à des interventions. Que puis-je faire ?

R : En vertu des lois sur les droits de la personne du Nouveau-Brunswick, vous avez le droit de recevoir des mesures d'adaptation raisonnables de la part des prestataires de soins de santé afin de vous assurer un niveau de service égal à celui de toute autre personne. Votre prestataire de soins de santé a l'obligation légale de vous fournir des mesures d'adaptation raisonnables jusqu'à ce qu'il y ait contrainte excessive.

Lorsque vous prenez votre rendez-vous, pensez à informer le personnel que vous aurez besoin d'aide pour trouver l'emplacement de leur service dans l'hôpital. Il peut faire en sorte qu'un membre du personnel du service ou un bénévole vous retrouve à l'entrée de l'hôpital. Si vous n'avez pas eu l'occasion de parler avec le service avant votre rendez-vous, vous pouvez appeler la ligne téléphonique principale de l'hôpital et demander à être transféré au service des bénévoles pour demander de l'aide. Dans la mesure du possible, il est préférable d'appeler à l'avance, afin que le service vous attende et qu'il ne soit pas en train d'assister quelqu'un d'autre à son bureau.

Si vous rencontrez des problèmes une fois que vous êtes arrivé à l'hôpital, informez un membre du personnel ou un bénévole que vous avez besoin d'aide. Ils pourront vous accompagner jusqu'au lieu de votre rendez-vous ou vous mettre en relation avec quelqu'un qui le pourra.

Mauvaise étiquette

Q : J'ai l'impression d'être mal traité par le personnel médical qui ne comprend pas mes besoins ou qui manque d'étiquette dans ses rapports avec les personnes ayant une perte de vision. Que puis-je faire ?

R : Malheureusement, il arrive que les personnes ayant une perte de vision soient mal traitées dans un établissement de santé. Par exemple, lorsque le personnel médical :

- Entre dans une pièce sans se présenter ou quitte une pièce sans vous en avertir.
- Vous touche sans vous en informer à l'avance.
- Parle à votre compagnon ou intervenant voyant au lieu de vous adresser à vous.
- Fournisse des instructions confuses ou peu utiles.

Pour réduire les risques de mauvais traitement, il est utile d'informer le personnel de manière proactive de vos besoins ou de l'étiquette de base à respecter lorsque vous travaillez avec des personnes ayant une perte de vision. Par exemple, vous pouvez appeler à l'avance pour informer un prestataire de services de vos besoins ou prendre le temps de parler avec le personnel à votre arrivée.

Si vous avez été mal traité, envisagez de faire un suivi auprès du supérieur hiérarchique d'un membre du personnel ou de la direction.

Pour obtenir d'autres ressources sur l'autonomie sociale, veuillez consulter le Guide d'autonomie sociale et d'information juridique essentielle sur la page Web [Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick](#) d'INCA.

Si vos préoccupations ne sont pas résolues, plusieurs [options](#) s'offrent à vous. Pensez à consulter un avocat spécialisé dans les droits de la personne ou le droit de la santé pour savoir quelles sont les options les plus appropriées.

Q : On m'a dit que je devais payer pour mon adaptation liée aux soins de santé - est-ce vrai ?

R : Votre prestataire de soins de santé ne peut pas vous obliger à payer pour des mesures d'adaptation raisonnables liées à votre handicap. Il incombe à votre prestataire de soins de santé de vous accommoder jusqu'au point de contrainte excessive et votre prestataire de soins de santé est responsable du paiement des coûts des mesures d'adaptation raisonnables.

Intervenants

Q : On m'a dit que mon intervenant ne peut pas participer à certains aspects de mes soins de santé - par exemple, m'accompagner dans certaines parties de l'hôpital. Que puis-je faire ?

R : Lorsque vous prévoyez que votre intervenant vous accompagne à un rendez-vous médical, faites de votre mieux pour planifier à l'avance. Par exemple, appelez le prestataire de services à l'avance pour lui dire que vous serez accompagné par un intervenant et prenez le temps d'expliquer ou d'éduquer le prestataire de services sur le rôle de votre intervenant.

Vous pouvez dire, en tant que forme d'adaptation, que vous avez besoin du soutien d'un intervenant pour accéder aux services de santé. Si cela ne vous aide pas, vous pouvez progressivement faire remonter votre plainte - par exemple, auprès d'un superviseur ou d'un processus de plainte officiel.

Pour obtenir d'autres ressources sur l'autonomie sociale, veuillez consulter le Guide d'autonomie sociale et d'information juridique essentielle sur la page Web [Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick](#) d'INCA.

Si vos préoccupations ne sont pas résolues, plusieurs [options](#) s'offrent à vous. Pensez à

consulter un avocat spécialisé dans les droits de la personne ou le droit de la santé pour savoir quelles sont les options les plus appropriées.

Dans certaines situations, vous ou votre prestataire de services pouvez craindre que des informations médicales compliquées ne soient pas communiquées correctement par votre intervenant. Pour répondre à cette préoccupation, vous pouvez demander que toutes les informations importantes de votre rendez-vous (p. ex., les informations sur vos ordonnances) vous soient fournies dans un format écrit qui vous est accessible.

Obtenir de l'aide

Services juridiques et informations

[Clinique d'aide juridique de Frédéricton, Inc \(FLAC\)](#)

La FLAC est un organisme sans but lucratif qui travaille avec des professionnels du droit bénévoles pour fournir des informations et des conseils juridiques aux personnes à faible revenu du Nouveau-Brunswick.

Les avocats qui travaillent bénévolement pour la FLAC pratiquent dans divers domaines du droit et peuvent offrir des consultations gratuites de 30 minutes aux personnes non représentées par un avocat.

Pour obtenir des informations sur les [dates des prochaines cliniques](#) et pour [demander un rendez-vous](#), visitez le [site Web de la FLAC](#) ou contactez la FLAC au (506) 476-0024.

[La Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick](#)

La Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick fournit des services juridiques aux personnes à faible revenu du Nouveau-Brunswick. Pour recevoir les services de l'Aide juridique du Nouveau-Brunswick :

- Vous devez répondre à leurs critères d'admissibilité financière - l'admissibilité

financière sera basée sur un certain nombre d'éléments, notamment le revenu familial brut, les déductions autorisées et la taille du ménage.

- Votre affaire juridique doit concerner le droit de la famille, le droit pénal ou les services du curateur public.
- Votre affaire doit avoir du mérite. En d'autres termes, il doit y avoir une probabilité raisonnable d'obtenir le résultat souhaité.

Pour en savoir plus sur les services offerts par la [Commission des services d'aide juridique](#) du Nouveau-Brunswick ou pour faire une demande d'aide juridique, visitez son site Web ou communiquez avec [votre bureau local d'aide juridique](#).

Clinique juridique de l'Université du Nouveau-Brunswick (UNB)

La clinique juridique de l'UNB fournit des services juridiques gratuits aux personnes qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique et qui n'ont pas les moyens de payer une représentation juridique. La clinique juridique de l'UNB fournit des services juridiques dans les domaines du droit du travail, du droit des locataires et des prestations sociales.

Les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h. La clinique juridique de l'UNB peut être contactée par courriel à l'adresse lawclinic@unb.ca.

Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB)

Le SPEIJ-NB est une organisation caritative, non gouvernementale et à but non lucratif, dont l'objectif est d'éduquer, d'informer et de responsabiliser les individus par le biais d'une formation juridique.

Le SPEIJ-NB fournit des informations juridiques gratuites sur divers sujets sur son site Web, notamment sur les [droits des patients](#), sur [vous et vos droits](#) et sur les procédures [judiciaires](#).

Le SPEIJ-NB ne fournit pas de conseils juridiques, mais il offre au public les services suivants:

- [Ligne d'information sur le droit de la famille](#) - 1-888-236-2444 : il s'agit d'une ligne d'information gratuite sur le droit de la famille qui fournit des réponses aux questions générales relatives à l'accès au système du droit de la famille. Il est important de garder à l'esprit que le personnel ne peut pas fournir de conseils juridiques ou de commentaires sur votre situation particulière.
- **Ateliers sur le droit de la famille pour les plaideurs qui se représentent eux-mêmes** : Ces ateliers sont organisés dans divers endroits et couvrent différents sujets, tels que la modification de la pension alimentaire pour enfants, etc. Ils fournissent également au public des informations sur les étapes pratiques, telles que le lancement d'une action en droit de la famille, le remplissage de formulaires, etc.
- **Bureau des conférenciers** : Le SPEIJ-NB collabore avec l'Association du Barreau canadien - section du N.-B. pour mettre le public en contact avec des avocats qui sont prêts à parler gratuitement à des groupes sur des sujets juridiques particuliers.

[La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick](#)

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick est un organisme du gouvernement provincial qui a été créé pour aider à faire respecter les droits des personnes en vertu du [Code des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick.

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick fait la promotion des droits de la personne et des principes d'égalité par l'éducation juridique du public. Elle a créé diverses ressources d'éducation publique (notamment des pages de [lignes directrices](#) et de [foire aux questions](#)) pour aider les gens du Nouveau-Brunswick à mieux comprendre leurs droits.

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick est également chargée d'administrer le mécanisme de réception et de résolution des plaintes.

Pour obtenir des renseignements sur le [processus de plainte](#), visitez le site Web de la [Commission des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick ou communiquez avec la Commission par téléphone au 1-888-471-2233 (sans frais) ou par courriel à hrc.cdp@gnb.ca. Le personnel de la Commission peut vous fournir des renseignements sur le processus de plainte en matière de droits de la personne. Il peut également discuter de la façon dont le [Code des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick peut s'appliquer ou non à votre situation.

Services non juridiques essentiels

[Services de représentation des patients - Réseau de santé Horizon](#)

Les services de représentation des patients d'Horizon fournissent de l'aide, du soutien, des encouragements et des informations aux patients, aux familles et au personnel concernant les expériences de soins de santé qu'ils ont vécues dans l'un des [établissements](#) d'Horizon, notamment les hôpitaux et les centres de santé communautaires. Certains des services spécifiques fournis par les services de représentation des patients comprennent :

- Écouter les plaintes, les préoccupations et les besoins.
- Aider à améliorer la communication et à résoudre les malentendus.
- Servir de passerelle entre les patients, les familles et le personnel et les systèmes hospitaliers.
- Organiser des réunions entre le personnel hospitalier et les patients et leurs familles.
- Transmettre les compliments aux professionnels de la santé et au personnel.

Les services de représentation des patients d'Horizon peuvent être contactés par téléphone au 1-844-225-0220, par la poste - en envoyant une lettre à votre [établissement de santé local](#) adressée aux « Services de représentation des patients », en soumettant un formulaire de plainte en ligne, ou en personne dans l'un des hôpitaux, centres de santé communautaires ou programmes communautaires d'Horizon.

Ombud N.B.

L'**Ombudsman du N.-B.** est un agent indépendant qui est chargé d'enquêter sur les plaintes du public concernant les services du gouvernement du Nouveau-Brunswick. L'Ombudsman du N.-B. enquête sur les plaintes déposées contre les ministères du gouvernement provincial et d'autres agences qui sont supervisées par le gouvernement provincial.

Vous pouvez [contacter Ombud N.B.](#) pour discuter d'un problème ou [déposer une plainte](#) concernant les services gouvernementaux.

Conseil du Premier ministre pour les personnes handicapées

Le Conseil du Premier ministre pour les personnes handicapées a été créé pour améliorer la vie des personnes en situation de handicap. Il est chargé (entre autres) de conseiller le gouvernement sur la situation des personnes en situation de handicap. Son [site Web](#) contient une série de ressources, de services et de répertoires pour les personnes en situation de handicap.

L'Association canadienne des sourds-aveugles - NB Inc.

L'Association canadienne des sourds-aveugles - NB Inc. est un organisme qui s'est engagé à aider les personnes sourdes-aveugles, aveugles ou sourdes. L'Association canadienne des sourds-aveugles - NB Inc. fournit des [services divers](#) aux personnes du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard. Vous pouvez communiquer avec l'Association canadienne des sourds aveugles - NB Inc. par téléphone au 506-452-1544.

Services de l'INCA (non juridiques)

Nous sommes là pour vous aider - contactez INCA pour obtenir plus de services, de soutien et de ressources. Voici quelques façons dont nous pouvons vous aider :

- [**Programmes virtuels d'INCA**](#)

- INCA offre une gamme de programmes virtuels gratuits pour les enfants, les jeunes, les adultes et les familles.
- Vous pouvez consulter la liste des programmes virtuels nationaux offerts par INCA sur le [site Web d'INCA](#).
- Vous pouvez accéder à la liste et au calendrier des programmes virtuels d'INCA-Nouveau-Brunswick sur le [site Web d'INCA-Nouveau-Brunswick](#).

- **[Formation en technologie](#)**
 - Joignez-vous aux responsables techniques d'INCA de partout au pays pour une programmation qui met en valeur la série de programmes, d'applications, de produits et de services qui vous permettront d'atteindre vos objectifs personnels et professionnels.

- **[Vision Amitié à distance](#)**
 - Le programme Vision Amitié à distance a pour but de lutter contre le sentiment d'isolement que ressentent de nombreuses personnes ayant une perte de vision. Grâce au programme Vision Amitié à distance, les Canadiens aveugles ou ayant une perte de vision sont mis en relation avec des volontaires voyants pour participer à des conversations virtuelles hebdomadaires.

- **[Boutique Mieux Vivre en ligne d'INCA](#)**
 - Mieux Vivre d'INCA est une expérience interactive de vente au détail qui permet aux personnes en situation de handicap d'avoir un accès pratique aux dernières percées en matière de technologies d'assistance, ainsi qu'aux produits favoris qui ont fait leurs preuves.
 - L'objectif de Mieux Vivre n'est pas nécessairement de vendre des produits, mais de donner aux clients les compétences et la confiance dont ils ont besoin pour tirer le meilleur parti des outils d'assistance qui peuvent les aider à mener une vie meilleure.

- **Le personnel chargé de la défense des intérêts d'INCA**
 - Le personnel chargé de la défense des droits d'INCA peut aider les clients à défendre leurs intérêts et à comprendre leurs droits de la personne au Nouveau-Brunswick.
- **Programme de chiens-guides d'INCA**
 - Le Programme de chiens-guides d'INCA peut aider les maîtres de chiens-guides à défendre leurs intérêts et à comprendre leurs droits. Ce programme permet également de sensibiliser les organismes aux droits des utilisateurs de chiens-guides.

Réadaptation en déficience visuelle

Réadaptation en déficience visuelle Canada (RDVC) est un organisme national de soins de santé sans but lucratif et le principal prestataire de services de thérapie de réadaptation et de soins de santé pour les personnes ayant une perte de vision. RDVC fournit aux gens les compétences pratiques dont ils ont besoin pour vivre de façon sécuritaire et autonome. Les services de RDVC sont adaptés aux besoins et aux objectifs uniques de chaque personne.

Les services de RDVC comprennent, entre autres, les éléments suivants :

- Aide à la navigation dans de nouveaux environnements et à l'utilisation d'outils de mobilité.
- Assistance pour maximiser la vision restante à l'aide de dispositifs optiques et non optiques.
- Aide au développement ou au rétablissement des principales aptitudes à la vie quotidienne, comme l'apprentissage de nouvelles façons de cuisiner, de faire les courses et de gérer votre maison.
- Aide pour accéder à l'information et utiliser la technologie.
- Aide à la planification des études postsecondaires et de l'emploi, et soutien continu.

RDVC a des bureaux situés à Moncton, Fredericton et Beresford. Vous pouvez communiquer avec la succursale de RDVC au Nouveau-Brunswick par courriel à infonb@virehab.ca ou par téléphone à :

- Bureau de RDVC à Beresford - (506) 546-9922
- Bureau de RDVC à Fredericton - (506) 458-0060
- Bureau de RDVC à Moncton - (506) 857-4240

Signalisation

Le terme « signalisation » (wayfinding) désigne les outils technologiques qui aident les personnes ayant une perte de vision, aveugles ou sourdes et aveugles à naviguer et à s'orienter. Ces outils comprennent :

- [BlindSquare](#) : une application GPS développée pour les personnes ayant une perte de vision qui décrit l'environnement et annonce les points d'intérêt et les intersections de rues.
- [Key 2 Access](#) : une application de mobilité piétonne qui permet aux utilisateurs de demander sans fil de traverser aux intersections sans avoir à localiser le bouton sur le poteau. Elle permet également aux utilisateurs d'ouvrir des portes sans fil et d'obtenir des informations sur les espaces intérieurs.
- [Access Now](#) : une application cartographique qui partage des informations sur l'accessibilité des lieux en fonction des commentaires des utilisateurs.
- [Be My Eyes](#) : une application basée sur le volontariat qui met en relation des personnes ayant une perte de vision avec des volontaires voyants, qui peuvent les aider dans des tâches telles que la vérification des dates d'expiration, la distinction des couleurs, la lecture d'instructions ou l'orientation dans un nouvel environnement.
- L'[American Foundation for the Blind](#), qui donne un aperçu de certaines des applications disponibles pour aider les consommateurs à lire des éléments tels que les

étiquettes de produits et les menus.

Conseils pratiques pour les prestataires de soins de santé

Voici des conseils pratiques pour les prestataires de soins de santé sur la meilleure façon de servir les personnes ayant une perte de vision :

- Deux [fiches de conseils](#) du Royal National Institute for the Blind (Royaume-Uni)
- Trois [fiches de conseils](#) de Blind Citizens Australia

Ces conseils pratiques s'appliquent également aux prestataires de soins de santé du Nouveau-Brunswick.

Web / Site Web : cnib.ca / inca.ca

Email / Courriel : info@cnib.ca / info@inca.ca

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