

Profession Santé

VOS DROITS EN SANTÉ: UN NOUVEAU SITE POUR LES USAGERS ET LES SOIGNANTS

PAR MICHEL DONGOIS LE 21 JANVIER 2015

Le cabinet d'avocats montréalais Ménard, Martin lance le nouveau site VosDroitsEnSanté.com. Un site qu'il finance, rend disponible sur toutes les plateformes et tiendra à jour en fonction de l'évolution des droits et de l'actualité en santé.

Il s'agit d'un guide d'informations juridiques gratuit. Il est destiné en premier lieu aux usagers, renseignant le public sur divers sujets, notamment:

- l'accès au dossier médical, pour soi-même ou pour un tiers;
- les droits de la personne sur son corps, incluant le consentement aux soins;
- les droits en matière de santé mentale;
- les décisions de fin de vie, incluant les directives médicales anticipées et les traitements en fin de vie;
- les droits des personnes âgées.

Ce site arrive au bon moment, a expliqué en conférence de presse Me Jean-Pierre Ménard, associé-fondateur du cabinet d'avocats. Les usagers, selon lui, en ont en effet plus besoin que jamais.

«À l'heure où de nombreuses réformes proposées au système de santé québécois viennent affecter les droits des usagers, il est souvent difficile pour les citoyens de s'y retrouver», a ajouté Me Ménard, dont le cabinet se spécialise depuis 1985 dans la défense des patients. Il réalise plus de la moitié de l'ensemble des poursuites en responsabilité médicale, hospitalière et dentaire au Québec.

Le lancement du site contribue aussi à contrecarrer une tendance lourde, celle qui

consiste, pour le réseau, à exister pour lui-même, à tourner sur lui-même en oubliant qu'il est au service de l'utilisateur, et non l'inverse.

Profession Santé lui a demandé si la création du site allait accroître la pression sur les soignants. «Non. Quand un patient revendique ses droits, ça aide au contraire les soignants à mieux se recentrer sur leur rôle. Être bien renseigné donne des soins plus respectueux, c'est un facteur de qualité des soins.»

Il s'agit d'un site responsable, précise-t-il, et en aucun cas d'un plaidoyer. «Nous voulons décrire l'état des droits, ce qui va aussi aider le soignant à condition de ne pas voir ça comme un assaut. Tout le monde comprendra les règles de la même manière.» Au patient, ça donne «le droit de savoir sans avoir à le demander». Et le site rappelle au médecin qu'il lui revient de proposer, pas d'imposer un traitement, dit-il.

Par ailleurs, un droit ne présente pas un caractère absolu et le citoyen/usager a également des devoirs, précise-t-il. «Ainsi, l'utilisateur a-t-il le devoir de divulguer son état de santé, de collaborer, et aussi de ne pas abuser des ressources du réseau de la santé.»

Me Ménard a indiqué par exemple qu'un patient ne doit pas utiliser une ambulance dans l'espoir d'être soigné avant les autres, à l'urgence. C'est le triage de l'hôpital qui priorise qui sera soigné en premier. L'avocat croit que le site «va aider à une consommation plus responsable des services. Je crois même que ça va aussi aider à relaxer le système.»

Le site VosDroitsEnSanté.com a été mis au point sur plusieurs années. Le cabinet

Ménard, Martin, «un cabinet engagé socialement», en assume entièrement le financement. Me Ménard précise toutefois que le consulter n'équivaut pas à une consultation juridique individuelle.

Organismes

Outre le Barreau du Québec et Option consommateurs, divers organismes de défense des droits des usagers et des citoyens assistaient à la conférence de presse pour le lancement du site.

Parmi eux, le comité des usagers du CSSS Jeanne-Mance, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitée et préretraitées, le Conseil de protection des usagers et l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ).

«Ce site est une mine d'or pour l'information qu'il contient. Une mine d'or pour les usagers et pour ceux qui les aident. Il prend la part du patient, mais sans être exagéré. Il nous rappelle un ensemble de droits», indique Doris Provencher, directrice générale de l'AGIDD-SMQ.

«Beaucoup de patients ne connaissent pas leurs droits. Je souhaite que les soignants se rendent aussi sur le site. J'espère qu'ils vont allumer et voir que ces droits ont aussi des effets sur leur pratique. En fait, il s'agit des droits de tous, car tous, un jour ou l'autre, nous pouvons nous retrouver dans la peau du patient.»

«La question des droits représente tout un défi. Si les usagers les connaissent mal, il est bien difficile pour eux de définir leurs attentes face à la sécurité, à la qualité des soins. Ce site fait partir d'une multitude de sources d'informations pour aider les usagers à ce chapitre», indique Me Gabriel Dupuis, du Conseil pour la protection des malades.

Il ne s'agit pas de faire pression sur le système de santé, insiste-t-il, mais d'obtenir de lui ce qu'on est en droit d'en attendre. Souvent, dit-il, les difficultés avec le réseau sont liées à des

rigidités organisationnelles. «Difficile par exemple d'appliquer une mesure d'exception. Il arrive aussi que le réseau libère un lit sans nuance, donnant son congé à une personne âgée vulnérable sans se soucier de savoir où elle va, si elle a de l'aide, etc.»

Méconnaissance de la part des soignants

Le site est également utile aux soignants, précise Me Ménard, qui note une méconnaissance de leur part face aux droits des usagers, du fait même que «la formation des professionnels accorde une portion insignifiante à la question des droits des patients. La formation des soignants doit inclure les droits de ceux qui vont bénéficier de leurs soins.»

Le lancement du site, résume-t-il, contribue aussi à contrecarrer une tendance lourde, celle qui consiste, pour le réseau, à exister pour lui-même, à tourner sur lui-même en oubliant qu'il est au service de l'utilisateur, et non l'inverse.

«Il s'agit de rééquilibrer à cet égard le positionnement des citoyens/usagers.» Me Ménard se fait une mission de promouvoir l'accessibilité à l'information, «comme d'autres s'efforcent de promouvoir l'accessibilité aux soins.» Et pourquoi pas un jour, se prend-il à rêver, un site relatif aux droits en matière de logement, d'éducation, d'assurances?

Dans une société qui change rapidement, il faut que le citoyen reprenne le contrôle en santé, poursuit-il. Par exemple, le site traitera des divers projets de loi en cours, dont le projet de loi 10. «Pas sous l'angle des chicanes entre les omnipraticiens et le ministre Barrette, mais pour voir quels en seront les impacts sur les usagers.»

Après de nombreuses années de pratique à représenter les usagers du système de santé dans la défense de leurs droits, Me Ménard fait le constat que les citoyens, mais aussi un grand nombre de prestataires de services – médecins, infirmières ou administrateurs –,

ne disposent que de très peu d'informations sur leurs droits ou leurs obligations.

«Les informations disponibles sur le site vise à aider les citoyens, usagers du système de santé, à se réappropriier le pouvoir de décision et de contrôle sur leur vie et leur santé.»

