

**Connaissez vos droits**

# **Soins de santé**



**Un projet de la Legal Information Society of Nova Scotia (LISNS) en partenariat avec la Fondation de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA)**

## Contributeurs :

**Peter Duke, Service d'aide juridique de Dalhousie, Schulich School of Law, Université Dalhousie**

### Étudiants pro bono :

- Liam Gilbert-Walsh
- Regina Vdovina
- Jason Stephanian
- Danielle Wierenga
- Jenna Robertson
- David Sykes
- Keita Szemok-Uto
- Caraid McGinty

**D<sup>r</sup> Wayne MacKay**, professeur émérite à la Schulich School of Law, est un érudit reconnu à l'échelle nationale ainsi qu'un auteur accompli dans les domaines du droit constitutionnel, de la Charte des droits, des droits de la personne, du droit relatif à la protection de la vie privée et du droit de l'éducation. La LISNS est fière de pouvoir compter sur le D<sup>r</sup> MacKay en tant qu'expert pour son projet sur le harcèlement sexuel au travail, un projet d'une durée de cinq ans qui est financé par le gouvernement fédéral.



## Soins de santé

Les soins de santé sont un domaine particulièrement important dans la vie de tout de monde, d'autant plus pour les personnes touchées par la cécité. Les personnes en situation de handicap ont le droit de recevoir un niveau de service égal de la part des prestataires et des établissements de soins de santé, sans discrimination, au même titre que les personnes qui n'ont pas de handicap. La discrimination peut être intentionnelle ou non. Elle peut résulter de l'absence de prise en compte des véritables besoins et capacités d'une personne ou encore de stéréotypes négatifs ou d'hypothèses sur les capacités d'une personne. Elle peut être l'œuvre d'une seule personne ou d'un système de politiques et de pratiques au sein d'une organisation ou d'un gouvernement.

### Mes droits légaux

En Nouvelle-Écosse, la loi confère aux personnes ayant une limitation visuelle plusieurs droits légaux importants en matière de soins de santé :

- Vous avez le droit de ne pas subir de discrimination en raison de votre handicap.
- Vous avez le droit à la prise de mesures d'adaptation par les prestataires et services de soins de santé jusqu'au point de la contrainte excessive.
- Vous avez le droit de faire respecter la confidentialité des renseignements personnels sur votre santé par l'ensemble des prestataires de services de santé.

### Qu'est-ce que l'« obligation de prendre des mesures d'adaptation »?

En vertu de la loi, les prestataires de soins de santé doivent prévenir et éliminer les obstacles qui entravent l'accès aux services de soins de santé. Ils ont aussi l'obligation de fournir des services inclusifs auxquels tout le monde peut participer.

En terminologie des droits de la personne, c'est l'« obligation de prendre des mesures d'adaptation » ou encore l'« obligation d'adaptation ». Des mesures d'adaptation peuvent inclure des modifications aux règles, aux politiques et à l'environnement visant à vous permettre d'avoir un accès aux services, aux programmes, aux possibilités et aux avantages égal à celui offert à quiconque.

La procédure pour demander des mesures d'adaptation auprès d'un prestataire de services se déroule en trois étapes :

1. Établir le motif de discrimination (soit le handicap)

2. Cerner l'obstacle ou la raison qui entrave votre accès au service
3. Établir vos besoins individuels

Dans la mesure du possible, il est préférable de formuler votre demande de mesures d'adaptation par écrit. L'élimination de l'obstacle ayant entravé votre accès au service peut être simple ou nécessiter une discussion avec le prestataire de services.

Voici quelques exemples de mesures d'adaptation :

- Une pharmacie présente votre ordonnance d'une manière qui vous permet d'utiliser une technologie de synthèse vocale pour lire l'ordonnance;
- Un membre du personnel vous guide vers une salle d'examen.

Dans de nombreuses circonstances, il peut y avoir des solutions créatives qui répondront à vos besoins. Par exemple : Vous demandez à votre pharmacie de vous fournir votre ordonnance en format de synthèse vocale, mais la pharmacie ne dispose pas actuellement de cette technologie et vous avez besoin de l'ordonnance aujourd'hui. La pharmacie peut vous aider en consacrant plus de temps à l'examen de l'ordonnance avec vous.

## Qu'est-ce que la contrainte excessive?

L'expression « contrainte excessive » est de nature juridique. Cela signifie que, si un prestataire de soins de santé peut démontrer qu'il serait très difficile de prendre une mesure d'adaptation donnée à votre endroit, il n'est pas tenu de la prendre. Plusieurs facteurs sont pris en compte pour déterminer si une mesure d'adaptation entraînerait une contrainte excessive :

- Le coût financier est plus que négligeable;
- Des risques pour la santé et la sécurité sont liés à la mesure d'adaptation;
- Il y a l'impératif de maintenir un lieu de travail productif;
- Il peut y avoir d'autres considérations pertinentes.

Le prestataire de soins de santé doit prouver la « contrainte excessive » pour pouvoir refuser de prendre la mesure d'adaptation que vous avez demandée.

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

**R :** Plusieurs actes et lois vous confèrent des droits légaux, notamment :

- La **Loi sur les droits de la personne de la Nouvelle-Écosse** interdit la discrimination fondée sur le handicap dans la plupart des sphères

de la vie publique, dont les soins de santé.

- La **Blind Persons' Rights Act** de la Nouvelle-Écosse interdit toute discrimination à l'encontre d'une personne accompagnée d'un chien-guide. Cela s'étend au refus d'adapter les services dans un cadre de soins de santé. La **Service Dog Act** protège également contre la discrimination fondée sur l'utilisation d'un chien d'assistance.
- La **Freedom of Information and Protection of Privacy Act** et la **Personal Health Information Act** de la Nouvelle-Écosse énoncent des règles et des règlements qui s'appliquent aux renseignements personnels sur la santé.

D'autres lois relatives aux soins de santé pourraient s'appliquer à votre situation :

- La **Protection for Persons in Care Act** de la Nouvelle-Écosse prévoit un processus de traitement de plaintes alléguant des traitements abusifs ou négligents à l'endroit de patients hospitalisés ou de résidents de maisons de soins de longue durée et autres établissements de santé.

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

**R :** Si vous avez l'impression d'avoir été victime de discrimination en raison de votre handicap, il existe des mesures formelles et informelles que vous pouvez prendre pour défendre vos droits. Vous pouvez parler à la personne ou à l'organisation ayant fait preuve de discrimination à votre endroit et essayer de trouver une solution raisonnable. Vous pouvez formuler votre demande par écrit et demander une réponse écrite si vous n'êtes pas satisfait(e).

Parfois, défendre ses droits soi-même ne suffit pas. Le cas échéant, vous pouvez consulter un avocat spécialisé en droits de la personne, en discrimination ou en droit de la santé afin de déterminer si les options suivantes conviennent à votre situation :

- Porter plainte auprès de la **Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse**. Vous pouvez **communiquer** avec la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse ou consulter sa page **Complaint Self-Assessment** pour déterminer si la **Loi sur les droits de la personne** s'applique à l'expérience que vous avez vécue. Si la Loi sur les droits de la personne s'applique à votre situation, le personnel de la Commission pourra vous aider à déposer une plainte. En règle générale, vous devez déposer une plainte dans les douze mois suivant l'incident. Consultez le Guide des droits de la personne pour plus d'information.

- Déposer une **plainte** auprès du **Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse**.
- Si vous estimez qu'un membre du personnel a manqué de professionnalisme ou a enfreint son code de déontologie professionnelle (par exemple **Code d'éthique et de professionnalisme de l'Association médicale canadienne**), vous pouvez déposer une plainte auprès de l'organisme de réglementation professionnelle, tel que le **College of Physicians & Surgeons of Nova Scotia**. Vous pouvez trouver l'organisme de réglementation ayant compétence ainsi que ses coordonnées dans le **Canadian Regulatory Guide**.

## Scénarios courants

Bien que de nombreuses lois protègent contre la discrimination, les personnes en situation de handicap continuent de vivre des difficultés en matière d'accès égal à des services de soins de santé. Cette section aborde des problèmes courants auxquels une personne peut être confrontée en matière d'accès aux services de soins de santé et propose des moyens de résoudre ces problèmes de manière formelle ou informelle. Elle décrit des situations couramment vécues par des personnes ayant une limitation visuelle et propose des mesures pratiques à prendre.

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

**R :** Si on vous a demandé de remplir un formulaire qui n'est pas dans un format accessible, vous avez le droit de demander des mesures d'adaptation et de recevoir le formulaire dans un format accessible. Lorsque vous révélez votre handicap à un prestataire de soins de santé et que vous demandez la prise de mesures d'adaptation, le prestataire a **l'obligation de prendre des mesures d'adaptation**, à moins que votre demande n'entraîne pour lui une **contrainte excessive**.

Dans la mesure du possible, avant vos rendez-vous médicaux, communiquez avec l'établissement médical et demandez-lui s'il est en mesure de vous fournir des formulaires en format accessible. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez demander que les formulaires médicaux vous soient envoyés à l'avance. Si le prestataire de services n'est pas en mesure de vous envoyer les formulaires médicaux à l'avance, vous pouvez également demander qu'un professionnel de la santé vous aide à les remplir sur place en guise de mesure d'adaptation.

Il peut aussi être judicieux de suggérer au prestataire de soins de santé

de s'efforcer de rendre ses formulaires accessibles aux personnes ayant une limitation visuelle ou d'autres handicaps allant de l'avant.

Si un prestataire de services vous demande de vous faire accompagner par une personne voyante pour vous aider à remplir les formulaires ou pour vous accompagner lors du rendez-vous, vous avez le droit de rappeler au prestataire qu'il a l'obligation légale de prendre des mesures d'adaptation pour vous aider sans frais supplémentaires pour vous. Vous avez également le droit de garder vos renseignements médicaux personnels confidentiels et nul ne peut vous demander de vous faire accompagner là où des renseignements médicaux personnels seront divulgués et discutés.

**Q : Je dois voir un médecin, mais la file d'attente de la clinique médicale n'est pas accessible (on y utilise c'est-à-dire un système « prenez un numéro »). Que puis-je faire?**

**R :** Si vous aboutissez devant une file d'attente qui ne vous est pas accessible, informez-en un membre du personnel de la clinique médicale dès que possible. Informez cette personne de votre handicap et demandez la prise d'une mesure d'adaptation. Assurez-vous d'expliquer vos besoins clairement afin que le membre du personnel puisse satisfaire au mieux votre demande. Par exemple, informez le membre du personnel de votre perte de vision et de votre besoin de communiquer verbalement. Vous pouvez demander qu'un membre du personnel vienne personnellement vous prévenir et vous conduire à la salle lorsque votre numéro est annoncé.

**Q : Le médecin m'a prescrit un médicament, mais les instructions et l'information le concernant m'ont été remises dans un format inaccessible. Que puis-je faire?**

**R :** Si on vous a prescrit un médicament et qu'on vous a donné des instructions dans un format qui vous est inaccessible, vous pouvez demander la prise d'une mesure d'adaptation pour obtenir les instructions et l'information dans un format accessible. N'oubliez pas de demander la mesure d'adaptation et d'expliquer au prestataire de services pourquoi vous faites la demande. Il peut s'agir d'une présentation audio ou d'une technologie de synthèse vocale (comme ScripTalk) qui lira votre ordonnance pour vous. Si l'audio ou ScripTalk n'est pas possible, demandez au prestataire de services de passer plus de temps avec vous

pour lire votre ordonnance et répondre à vos questions. Si plusieurs types de médicaments vous sont prescrits, demandez au prestataire de services de marquer chaque ordonnance de manière à ce que vous puissiez savoir de quelle ordonnance il s'agit, par exemple en fixant un élastique autour d'un des flacons.

Si le prestataire de services n'est pas disposé à accueillir votre demande, rappelez-lui qu'il a l'obligation légale de le faire. Vous avez le droit de recevoir un niveau de service égal à celui de toute autre personne qui n'est pas en situation de handicap. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse à votre demande, vous pouvez demander que la décision soit consignée par écrit. Vous trouverez d'autres options s'offrant à vous dans la section de ce guide intitulée **Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?**

Certaines pharmacies, dont les bannières Sobeys et Lawtons Drugs, ont mis en place des étiquettes d'ordonnance audibles. Pour avoir droit à ce service, informez votre pharmacie que vous utilisez la technologie de synthèse vocale et demandez à obtenir des étiquettes d'ordonnance audibles.

**Q : J'ai l'impression de faire l'objet de mauvais traitements par le personnel médical qui ne comprend pas mes besoins ou qui manque d'étiquette élémentaire lorsqu'il s'agit d'interagir avec une personne ayant une limitation visuelle. Que puis-je faire?**

**R :** Bien que le personnel médical soit censé agir de manière professionnelle, il arrive encore aujourd'hui que des personnes ayant une limitation visuelle font l'objet de mauvais traitements par des membres du personnel médical. Voici des exemples :

- Parler à son compagnon plutôt que de s'adresser à vous;
- Entrer dans une pièce sans s'annoncer ou quitter la pièce sans vous en informer;
- Vous toucher sans vous en prévenir;
- Vous apporter un repas sans vous dire de quoi il est composé ou sans vous aider à vous y retrouver dans le plateau;
- Fournir des indications peu utiles ou confuses;
- Vous dire de vous rendre dans une pièce numérotée sans vous aider à la trouver;
- Vous demander de vous asseoir sans vous aider à vous diriger localiser la zone

- de places assises;
- Planer au-dessus de vous sans cesse.

Malheureusement, ce n'est pas tout le monde qui est conscient qu'un tel comportement est impoli et peut vous causer de la détresse. Pour minimiser le risque que cela vous arrive, nous vous recommandons d'informer le personnel de votre handicap et de vos besoins personnels particuliers. Vous devrez peut-être rappeler au membre du personnel que chaque personne ayant une limitation visuelle est différente et que ce dont une personne a pu avoir besoin dans le passé ne correspond pas nécessairement à ce que commande votre situation aujourd'hui. Téléphoner à l'avance pour informer le personnel peut aussi vous aider, ainsi que le personnel médical, au moment de votre rendez-vous.

Si vous n'avez pas aimé le traitement auquel vous avez eu droit, envisagez de communiquer avec le supérieur hiérarchique du membre du personnel ou encore avec la haute direction. Si cette approche ne répond pas à vos préoccupations, vous trouverez d'autres options dans la section de ce manuel intitulée **Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?**

**Q : Je me suis fait dire que je devais payer pour les mesures d'adaptation liées à mes soins de santé. Est-ce vrai?**

**R :** Non. Votre prestataire de soins de santé est légalement tenu de prendre des mesures d'adaptation convenant à votre situation jusqu'au point de la « contrainte excessive » et ne peut pas vous faire payer pour des mesures raisonnables liées à votre handicap. Il incombe au prestataire de soins de santé – et non à vous – de couvrir les coûts engagés pour prendre des mesures d'adaptation raisonnables.

**Q : Un ami ou un membre de ma famille m'accompagne à mes rendez-vous médicaux. Je me suis fait dire que la personne qui m'accompagne ne pouvait 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 :** Si vous prévoyez de vous faire accompagner à votre rendez-vous médical, essayez de vous y prendre à l'avance. Avant le rendez-vous, vous pouvez appeler le prestataire de services et l'informer de votre handicap ainsi que du rôle que jouera la personne vous accompagnant à votre rendez-vous. Vous pouvez aussi demander que tous renseignements importants relatifs à votre rendez-vous (par exemple,

les dates des prochains rendez-vous, les risques associés à une procédure ou l'information sur les ordonnances) vous soient fournis dans un format accessible, même si vous décidez de vous faire accompagner d'une personne en qui vous avez confiance.

Si on vous dit que la personne qui vous accompagne ne peut pas participer à vos soins de santé, rappelez poliment au membre du personnel que vous avez droit au même niveau de service que n'importe quelle autre personne, ce qui peut inclure l'aide d'une personne de confiance en guise de mesure d'adaptation raisonnable pour vos besoins.

Si le personnel refuse de vous accommoder, envisagez d'adresser vos doléances, par exemple, à un supérieur hiérarchique ou encore de porter plainte officiellement.

Si cette approche ne répond pas à vos préoccupations, vous trouverez d'autres options dans la section de ce manuel intitulée **Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?**

## **Information destinée aux travailleurs de la santé et aux prestataires de services**

### **Obligations légales**

---

- Les personnes en situation de handicap ont droit à l'égalité d'accès aux services fournis aux personnes sans handicap. Un traitement identique peut donner lieu à de la discrimination et les prestataires de services ont l'obligation de concevoir leurs processus ou systèmes de manière à les rendre inclusifs. Il est illégal d'exercer une discrimination à l'encontre d'une personne en raison de son handicap ou du fait qu'un chien-guide l'accompagne.
- Les patients qui sont aveugles ou sourds-aveugles ou qui ont une vision partielle ont le droit de préserver la confidentialité de leurs renseignements médicaux. Par conséquent, vous ne pouvez pas leur imposer d'être accompagnés d'un ami voyant ou d'un membre de leur famille voyant à un rendez-vous.
- Vous ne pouvez pas faire payer au patient des mesures d'adaptation raisonnables. Il vous incombe légalement de prendre des mesures d'adaptation à son endroit jusqu'au point de la « contrainte excessive ». Ce n'est donc pas le patient qui est responsable des coûts.

### **Conseils en matière de mesures d'adaptation pour des personnes qui sont aveugles ou sourdes-aveugles ou qui ont une vision partielle**

---

- Demandez à la personne ce que vous pouvez faire pour mieux l'accueillir lors de

son rendez-vous, de la procédure ou de l'interaction. Chaque personne est différente et ce dont une personne a besoin pendant son rendez-vous n'est pas nécessairement ce dont une autre personne aura besoin pendant le sien. Chaque personne sait mieux que quiconque ce dont elle a besoin.

- Assurez-vous d'informer la personne lorsque vous entrez dans une salle, que vous la quittez, que vous vous éloignez ou que vous vous approchez d'elle.
- Prévenez le patient que vous allez le toucher avant de le faire.
- Posez des questions au patient et adressez-vous directement à lui, même s'il est accompagné.
- Demandez aux patients hospitalisés si vous pouvez leur apporter d'autres formes d'aide. Par exemple, en les aidant à ouvrir leur plateau de nourriture, en leur décrivant leur repas et/ou en les aidant à trouver les aliments sur le plateau.
- Si vous voyez une personne qui est debout dans une salle d'attente depuis un certain temps, demandez-lui si elle a besoin d'aide pour trouver une place assise. Certaines personnes ne trouvent pas de place assise dans une salle d'attente et restent debout contre le mur pendant toute la durée de l'attente.
- Si vous n'êtes pas en mesure de fournir à une personne un format de synthèse vocale pour lui permettre de lire son ordonnance, demandez-lui si elle a besoin d'aide pour connaître le contenu de son ordonnance.

Vous pouvez essayer de fixer un élastique autour d'un flacon d'ordonnance pour l'aider à différencier le flacon en fonction du toucher. Vous pouvez également placer une des ordonnances dans un flacon de taille différente pour aider la personne à mieux la différencier. Assurez-vous d'expliquer au patient comment différencier ses différentes ordonnances.

- Fournissez des indications précises et offrez d'accompagner la personne jusqu'à l'endroit souhaité.

Vous trouverez d'autres idées ainsi que des renseignements supplémentaires sur comment aider des personnes qui sont aveugles ou sourdes-aveugles ou ont une vision partielle sur le [site Web du ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse](#).