

Les droits des patients



Service public d'éducation
et d'information juridiques
du Nouveau-Brunswick

Le Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB) est un organisme de bienfaisance enregistré, à but non lucratif. Il a pour objectif de fournir des renseignements juridiques aux Néo-Brunswickois.

Le SPEIJ-NB bénéficie de l'aide financière et matérielle du ministère de la Justice du Canada, de la Fondation pour l'avancement du droit au Nouveau-Brunswick et du Cabinet du procureur général du Nouveau-Brunswick.

Nous remercions sincèrement de leur coopération la Faculté de droit de l'Université du Nouveau-Brunswick, les membres du Barreau du Nouveau-Brunswick, la Société médicale du Nouveau Brunswick, le Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, un Représentant des patients, le Curateur public, et le ministère de la Santé

Le présent livret a pour but de répondre à certaines des questions posées régulièrement sur les droits légaux et les responsabilités légales des patients. Elle ne contient pas un énoncé exhaustif du droit en matière de droits des patients. Quiconque a besoin de conseils précis sur sa situation juridique devrait consulter un avocat.

Les renseignements contenus dans le présent livret s'appliquent à des patients appelés à recevoir des soins de santé dans diverses situations, notamment à l'hôpital, dans un cabinet de médecin ou de dentiste, dans un foyer de soins et ainsi de suite. Les professionnels de la santé comprennent des professionnels ayant reçu une formation, tels les médecins, infirmiers, dentistes, physiothérapeutes, chiropraticiens et pharmaciens. Le livret explique ce qui peut arriver si une personne est frappée d'incapacité mentale ou si elle souffre d'un trouble mental, mais il **ne s'applique pas** aux patients des établissements psychiatriques.

Publié par le :



**Service public d'éducation
et d'information juridiques
du Nouveau-Brunswick**

Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1
Tel: (506) 453-5369 Téléc: (506) 462-5193
www.legal-info-legale.nb.ca

Révision : mars 2018

ISBN 978-1-55471-414-8

Renseignements généraux

Que signifie traitement médical?

Un traitement médical est un traitement fourni par des professionnels de la santé à une personne qui en a besoin. Le traitement peut inclure :

- la reconnaissance des signes de la maladie et une intervention en conséquence;
- des soins hospitaliers;
- des soins à domicile (par exemple : des visites d'un infirmier);
- des soins dentaires;
- des soins dans un foyer de soins;
- des programmes d'exercices physiques, de repos et de régime alimentaire proposés par des professionnels de la santé;
- de la réadaptation;
- de la prévention (par exemple : immunisation ou éducation préventive).

Votre médecin peut modifier votre traitement médical à mesure que votre état évolue. Vous devriez vous renseigner auprès de votre médecin sur les nouveaux traitements proposés et vous assurer de comprendre ce qui se passe.

Quels sont mes droits en tant que patient?

À quelques exceptions près, vous avez le droit :

- d'être informé par les professionnels de la santé sur le traitement médical;
- d'être informé sur les risques, les effets secondaires et les avantages habituels du traitement médical;
- d'obtenir un deuxième avis;
- de refuser un traitement médical;
- de fournir un consentement éclairé et volontaire au traitement médical;
- d'obtenir des services de soins de santé professionnels couverts par l'Assurance-maladie;
- de choisir un médecin qui est prêt à vous accepter comme patient;

- de demander l'aide médicale à mourir si vous souffrez d'une maladie grave et que vous êtes en fin de vie.
- d'obtenir le respect de votre vie privée;
- d'obtenir la confidentialité au sujet de votre situation sur le plan de la santé. (Votre professionnel de la santé peut échanger des renseignements essentiels avec les professionnels directement concernés par vos soins de santé.)

Quelles sont mes responsabilités en tant que patient?

Vous jouez un rôle important dans votre traitement médical. Votre participation est nécessaire pour que le traitement réussisse. Vos responsabilités comprennent :

- Choisir un professionnel de la santé avec qui vous êtes à l'aise de parler de vos problèmes de santé. Trouvez une personne que vous comprenez et en qui vous avez confiance.
- Demander au professionnel de la santé s'il détient un permis et s'il est membre d'une association professionnelle ou d'un organisme de réglementation professionnelle.
- Prendre une part active au traitement médical. Assurez-vous de comprendre le plan de traitement et tout risque qui en découle. Lorsque vous acceptez le traitement, vous avez la responsabilité de suivre les directives du professionnel de la santé. Vous devez revenir pour des examens médicaux réguliers si on vous le demande.
- Poser des questions en ce qui concerne vos soins de santé. Informez-vous sur les risques courus et les choix de traitements. Si vous avez des préoccupations au sujet de la façon dont on traite votre vie privée parlez-en au personnel de la santé.
- Informer les professionnels de la santé de vos problèmes de santé particuliers comme des allergies.
- Demander un deuxième avis si vous avez des préoccupations au sujet du traitement.
- Savoir exactement à quoi vous consentez lorsque vous acceptez le



traitement médical.

- Lire attentivement les formulaires de consentement et supprimer des points ou ajouter des directives précises pour exprimer vos souhaits.
- Si vous êtes résident d'un établissement, renseignez-vous sur la « philosophie des soins » ou la politique sur les « droits des patients » de l'établissement. Une telle politique établira vos droits en tant que patient.

Consentement

Que signifie consentement à un traitement?

Le consentement à un traitement est la permission que vous donnez à des professionnels de la santé de vous fournir un traitement médical.

Comment puis-je donner mon consentement à un traitement?

Vous pouvez donner votre consentement d'une des manières suivantes :

- Vous pouvez **permettre** à des professionnels de la santé de vous traiter.
- Vous pouvez **demande** à des professionnels de la santé d'entreprendre un traitement.
- Vous pouvez signer un formulaire de consentement à un traitement.



À quel âge puis-je donner mon consentement à un traitement?

De manière générale, la loi suppose que toute personne de 19 ans et plus est mentalement capable et légalement apte à consentir à un traitement, à moins de preuve du contraire.

Au Nouveau-Brunswick, aux fins d'un traitement médical, la ***Loi sur le consentement des mineurs aux traitements médicaux*** donne le même droit au consentement à un traitement médical à un adolescent de 16 ans ou plus qu'à une personne qui a atteint l'âge de la majorité (19 ans). Ceci inclut

le consentement à un traitement dentaire, à une intervention chirurgicale et ainsi de suite. La loi précise aussi qu'un enfant de moins de 16 ans peut être apte à consentir à un traitement si le médecin, le dentiste, l'infirmière praticienne ou l'infirmière dûment qualifié qui le traite estime que le mineur est en mesure de comprendre la nature et les conséquences du traitement médical, et que le traitement médical et l'intervention à entreprendre sont dans l'intérêt primordial de sa santé et de son bien-être.

Que faut-il pour qu'un consentement à un traitement soit valide?

1. Le consentement doit être éclairé. Les professionnels de la santé doivent vous donner des explications de façon à ce que vous compreniez :
 - la nature de la maladie;
 - la nature du traitement et pourquoi il est nécessaire;
 - les risques, les effets secondaires et les avantages habituels du traitement;

- les divers choix de traitement disponibles;
 - quel effet aura le traitement sur votre vie;
 - de quelle façon le traitement peut changer votre travail et votre situation financière (par exemple : vous pouvez devoir payer certains frais spéciaux non couverts par l'Assurance-maladie. Pour de plus amples renseignements sur les coûts des traitements, consultez la page 11);
 - les résultats possibles d'un refus du traitement; et
 - qui exécutera l'intervention.
2. Vous devriez obtenir des réponses à vos questions **avant** de donner votre consentement.
 3. Le consentement doit être **volontaire**. Vous devez accepter votre traitement sans aucune influence ni intimidation de la part d'autres personnes.
 4. Vous devez être **légalement apte** à donner un consentement. Pour être légalement apte, vous devez être mentalement capable de prendre vos propres décisions, c'est-à-dire que vous devez pouvoir prendre vos propres décisions et en comprendre les conséquences.
 5. Le consentement devrait être donné pour l'exécution d'une intervention précise plutôt que pour une intervention générale.
 6. Vous devez avoir l'esprit clair lorsque vous donnez votre consentement. Par exemple, vous ne devriez pas donner votre consentement après avoir reçu une anesthésie ou des médicaments forts.

Quand des professionnels de la santé peuvent-ils commencer un traitement sans mon consentement?

Habituellement, les professionnels de la santé ne peuvent pas entreprendre un traitement sans votre consentement. Cependant, si vous vous trouvez dans **une situation d'urgence ou qui met votre vie en danger**, qui exige un traitement immédiat et que, pour une raison ou une autre, vous ne pouvez pas prendre part au processus de consentement, les professionnels de la santé peuvent prendre les mesures nécessaires pour vous fournir un traitement sans votre consentement. Les soins fournis seraient alors limités aux soins nécessaires pour résoudre la situation qui met votre vie ou votre santé en danger et qui exige une intervention immédiate.

Même en cas d'urgence, si le patient refuse expressément de donner son consentement, les professionnels de la santé n'ont pas le droit d'entreprendre un traitement.

Qu'arrivera-t-il si j'ai une maladie transmissible?

Les professionnels de la santé sont tenus par la loi de signaler à un médecin-hygiéniste une **maladie transmissible à déclaration obligatoire**. Ces maladies transmissibles comprennent, entre autres, la rougeole, la tuberculose, et les infections transmises sexuellement. Le médecin-hygiéniste peut alors prendre les mesures appropriées pour prévenir et contrôler la propagation de la maladie. Si vous ne voulez pas coopérer, le médecin-hygiéniste pourrait se voir obligé de demander à un tribunal de vous placer sous les soins d'un médecin. Cette stipulation s'applique uniquement à certaines maladies transmissibles qui menacent gravement la sécurité publique, comme la tuberculose. [Remarque : Il y a une exception, pour le signalement des noms, visant les personnes qui ont subi un dépistage anonyme du VIH-SIDA.]

Est-ce que je peux consentir ou refuser des traitements futurs?

Oui, depuis décembre 2016 la **loi sur les directives préalables en matière de soins de santé** est entrée en vigueur, une personne peut créer une directive contraignante exprimant ses désirs en matière de soins de santé et/ou nommer quelqu'un (mandataire) pour prendre des décisions de soins de santé en son nom. Pour plus de renseignements, consultez le livret du SPEIJ-NB : **Directives préalables en matière de soins de santé : un guide pour le Nouveau-Brunswick**.

Vous pouvez aussi créer une procuration pour les soins personnels. Vous pouvez nommer une autre personne, appelée donataire, pour prendre, en tout ou en partie, les décisions en matière de soins personnels. Il peut y avoir des recoupements entre le rôle du mandataire et du donataire. Si vous créez les deux documents, vous devriez consulter un avocat.



Qu'arrivera-t-il si je suis frappé d'incapacité mentale ou si je souffre d'un trouble mental?

Si vous êtes frappé d'incapacité mentale ou privé de capacité légale, par exemple à cause d'une maladie ou de votre santé fragile, il est possible que vous ne puissiez plus prendre vos propres décisions concernant vos soins de santé. Si vous planifiez à l'avance pendant que vous êtes mentalement capable, vous pouvez établir une procuration pour soins personnels dans laquelle vous nommez une ou des personnes pour prendre certaines des décisions ou toutes les décisions concernant vos soins personnels si vous devenez incapable de le faire. Consultez les livrets du SPEIJ-NB intitulé **Procurations** et **Capacité mentale** pour tous renseignements.

Comme indiqué ci-dessus, si vous avez une directive préalable en matière de soins de santé les professionnels de la santé suivront vos instructions de soins de santé ou demanderont à votre mandataire pour les instructions.

Qu'arrivera-t-il si je n'ai pas planifié à l'avance?

Si vous devenez privé de capacité légale ou frappé d'incapacité mentale et que vous n'avez pas de procuration pour vos soins personnels ou de directive préalable en matière de soins de santé, il faudra peut-être qu'une personne, habituellement un membre de votre famille, fasse une demande au tribunal pour être nommée votre tuteur légal. C'est seulement à ce moment-là que cette personne aurait le pouvoir de prendre des décisions de soins de santé en votre nom concernant vos soins personnels. Si personne n'est disponible pour agir en votre nom, le curateur public peut être nommé. Pour de plus amples renseignements, consultez les livrets du SPEIJ-NB : **Prévenir les abus et la fraude** et **Quand vous ne pourrez pas voir à vos affaires... qui le fera?**

Est-ce que je peux consentir à un traitement « médical » au nom d'une autre personne?

De manière générale, personne ne peut consentir à un traitement au nom d'une autre personne de 16 ans ou plus à moins d'avoir été nommé dans une procuration pour les soins personnels de cette personne ou d'avoir été nommé le tuteur légal à cette fin par le tribunal ou nommé mandataire dans une directive préalable en matière de soins de santé. Les parents ou tuteurs donnent le consentement au traitement des enfants de moins de 16 ans. Dans une situation d'urgence ou qui met la vie en danger, lorsqu'on ne peut joindre ni un parent ni un tuteur, le traitement peut être donné à un enfant sans consentement.

Si un patient n'a pas nommé de mandataire ou de donataire et est incapable de participer au processus de consentement, les hôpitaux peuvent permettre à la personne dont le nom figure au dossier du patient d'agir en tant que subrogée ou mandataire spécial aux fins de consentement au traitement.

Refus d'un traitement

Ai-je le droit de refuser un traitement?

Oui, vous avez le droit de refuser un traitement. **De manière générale, les professionnels de la santé ne peuvent pas entreprendre un traitement si vous leur dites que vous ne voulez pas être traité, même si l'absence de traitement pourrait causer votre décès.** Le refus d'un traitement comprend, par exemple, refuser une intervention chirurgicale, refuser des médicaments et vous donnez vous-même votre congé de l'hôpital. Toutefois, vous devriez demander au professionnel de la santé quels seront les effets de votre décision sur votre santé.

Peut-on m'obliger à avoir un traitement que je refuse?

Les professionnels de la santé doivent habituellement respecter votre désir de ne pas être traité. Ils devraient vous informer de ce qui va probablement se produire si vous décidez de refuser un traitement.

Un adolescent peut-il refuser un traitement?

Oui, comme pour le consentement, un adolescent de 16 ans et plus peut refuser un traitement. Un adolescent plus jeune peut refuser un traitement

selon sa maturité et sa compréhension. Les adolescents mariés de moins de 16 ans sont traités comme des adultes et ils peuvent aussi refuser un traitement.

Est-ce que je peux refuser de donner mon consentement au traitement de mon enfant?

Normalement, vous prenez les décisions concernant le traitement médical de votre enfant. Cependant, en vertu de la **Loi sur les services à la famille**, lorsque la santé ou le mieux-être de l'enfant est à risque, le ministre de la Santé peut donner une dispense du consentement parental si l'enfant se trouve sous un régime de protection. De même, en vertu de la **Loi sur le consentement des mineurs aux traitements médicaux**, un tribunal peut accorder une dispense du consentement parental lorsque la vie ou la santé de l'enfant est à risque.

Aide médicale à mourir

Si je souffre d'une maladie incurable, puis-je demander à mon médecin de m'aider à mettre fin à ma vie?

Oui, vous avez le droit de demander l'aide médicale à mourir. L'aide médicale à mourir concerne la situation où un médecin ou infirmière praticienne prescrivent ou administrent un médicament à un adulte consentant et compétent pour intentionnellement mettre fin à sa vie. Pour être admissible à l'aide médicale à mourir, vous devez remplir la totalité des critères suivants. Vous devez :

- faire une demande délibérée d'aide médicale à mourir qui n'est pas le résultat de pressions ou d'influences externes;
- souffrir d'une maladie, d'une affection ou d'un handicap grave et incurable;
- être dans un état de déclin avancé qui ne peut pas être inversé;
- ressentir des souffrances physiques ou mentales insupportables causées par la maladie, le handicap ou le déclin des capacités qui ne peuvent pas être atténuées dans des conditions que vous jugez acceptables;
- approcher de votre mort naturelle même si personne ne peut pas savoir combien de temps il vous reste;
- être âgé d'au moins 18 ans;
- avoir la capacité de prendre vos décisions en matière de soins de santé;



- être admissible aux services de santé financés par le gouvernement fédéral;
- avoir des problèmes de santé graves et incurables;
- comprendre l'information à propos de l'aide médicale à mourir et pouvoir donner un consentement éclairé.

Remarque : les personnes qui souffrent d'une maladie mentale ne sont pas admissibles à l'aide médicale à mourir. De plus, la demande de l'aide médicale à mourir ne peut pas être faite à l'avance ni confiée à un mandataire.

Consultez la publication du réseau de santé Horizon :
[Aide médicale à mourir.](#)

Accès aux dossiers

Ai-je le droit de voir mon dossier médical ou d'en avoir une copie?

Oui, vous avez le droit de consulter et d'obtenir une copie de votre dossier médical. L'original de votre dossier doit demeurer au cabinet de votre médecin, à l'hôpital ou au foyer de soins. La ***Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*** précise qu'il incombe aux professionnels de la santé de protéger les renseignements personnels contenus dans votre dossier et de vous y fournir l'accès. Les professionnels de la santé doivent répondre à votre demande d'accès dans un délai de 30 jours. Ils peuvent vous demander de présenter votre demande par écrit et exiger des droits raisonnables pour les services de recherche, de préparation, de copie et de livraison de votre dossier.

D'autres personnes peuvent-elles voir mon dossier médical ou en avoir une copie?

Les professionnels de la santé ne peuvent pas montrer votre dossier médical à quelqu'un d'autre sans votre consentement. Dans certaines circonstances exceptionnelles, **la Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels** sur la santé peut toutefois permettre l'accès au dossier. Voici deux exemples de ces circonstances exceptionnelles :

- si vous êtes incapable de donner votre consentement, un professionnel de la santé peut divulguer des renseignements à votre sujet afin d'entrer en communication avec un membre de votre famille, un ami ou votre mandataire spécial;
- si la divulgation est nécessaire pour prévenir ou réduire les risques d'atteinte grave à votre santé mentale ou physique et à celle des autres.

Advenant qu'un professionnel de la santé doive divulguer des renseignements tirés de votre dossier médical, il doit seulement divulguer le minimum de renseignements nécessaires et les montrer uniquement aux personnes autorisées à les consulter.

Qu'arrive-t-il si je ne suis pas en mesure de consentir à l'utilisation de mon dossier médical?

Si vous êtes incapable de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation des renseignements personnels sur votre santé, un certain nombre de personnes peuvent accepter, en votre nom et à votre place, de donner, de refuser ou de retirer le consentement d'accès à votre dossier. Il peut s'agir de votre épouse ou époux, de votre conjointe ou conjoint de fait (si vous avez vécu ensemble sans interruption pour une durée de deux ans), de vos parents, de vos frères et sœurs ou d'un autre plus proche parent. Cependant, quiconque agit en votre nom doit prendre en considération vos valeurs et vos croyances ainsi que toute instruction écrite figurant dans une procuration pour soins personnels ou les désirs précis exprimés dans votre directive préalable en matière de soins de santé.

Que puis-je faire si on me refuse l'accès à mon dossier médical?

Si un professionnel de la santé vous refuse l'accès à votre dossier médical, vous pouvez déposer une plainte au Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Vous pouvez également retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer une demande d'accès devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

Coûts du traitement

Est-ce que je devrai payer les coûts des soins de santé?

L'Assurance-maladie couvre la plupart des services médicaux fournis aux résidents du Nouveau-Brunswick. Ceci inclut habituellement le coût d'une intervention chirurgicale et d'un séjour à l'hôpital si nécessaire. Pour de plus amples renseignements sur les services que l'Assurance-maladie rembourse, veuillez communiquer avec l'Assurance-maladie du Nouveau-Brunswick. On vous informera sur les « services assurés ». Demandez leur livret sur les coûts liés aux soins de santé.

Plaintes

Que puis-je faire si je pense que mes droits en tant que patient ont été violés?

Selon la nature de votre plainte, les personnes, associations et ministères gouvernementaux suivants peuvent être en mesure de s'occuper de votre réclamation.

- Le professionnel de la santé qui vous a traité. Vous devriez tout d'abord discuter de votre problème avec votre fournisseur de soins de santé. Si vous n'êtes pas satisfait de ses explications, vous pouvez prendre d'autres mesures.
- L'établissement médical ou le foyer de soins. Vous pouvez parler avec l'administrateur ou le directeur de l'établissement. Vous devriez demander s'il y a un défenseur des droits des patients, un représentant des patients ou un conseil des patients ou des résidents. Ceux-ci peuvent vous aider à déposer une plainte au sujet des services de santé de cet établissement.



- Un organisme responsable de la délivrance des permis comme le Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick. Les organismes de ce genre se trouvent dans l'annuaire téléphonique ou vous pouvez obtenir leur numéro de téléphone auprès de l'assistance-annuaire. L'hôpital où travaille le professionnel de la santé pourra vous dire quel organisme appeler pour vous aider à déposer votre plainte.
- Une association professionnelle ou un organisme de réglementation professionnelle. Vous pouvez, par exemple, communiquer avec l'association professionnelle ou l'organisme de réglementation professionnelle du fournisseur de soins de santé. Cherchez le numéro dans l'annuaire téléphonique.
- Le Bureau de l'ombudsman. Il s'agit d'un bureau provincial indépendant. L'ombudsman aide les personnes qui ont des plaintes au sujet des ministères ou des agents gouvernementaux de la province comme les hôpitaux.
- Le Curateur public du Nouveau-Brunswick : Protège les intérêts financiers et personnels des personnes âgées, des personnes ayant une déficience intellectuelle, des enfants et des personnes disparues ou décédées lorsque personne d'autre n'est en mesure de le faire ou n'est disposé à le faire.
- Le Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.
- Le gouvernement provincial en vertu de la ***Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé***.
- Le ministre de la Santé.
- Le directeur de l'Assurance-maladie du Nouveau-Brunswick. Le bureau de l'Assurance-maladie peut aussi traiter les plaintes au sujet du paiement des services de soins de santé.
- Les services de police. Communiquez avec les services de police au sujet des infractions couvertes par le ***Code criminel***.

Quand devrais-je consulter un avocat?

Vous devriez consulter un avocat lorsque vous avez l'impression que vos droits en tant que personne ont été violés. Par exemple, dans le cas d'un traitement médical, vous pouvez avoir besoin d'un avis juridique si vous avez été traité par un professionnel de la santé sans votre consentement.

(Remarque : Même si vous avez signé un formulaire de consentement général, les tribunaux **peuvent** annuler le consentement s'ils décident que vous n'étiez pas pleinement informé ou que les directives données dans le consentement étaient trop générales.)

Vous pouvez aussi avoir besoin d'un avis juridique si vous avez l'impression que votre professionnel de la santé ne vous a pas fourni des soins et un traitement **RAISONNABLES** et si vous souffrez d'une blessure à la suite du traitement.

Si vous décidez d'entamer des poursuites, **vous devez entreprendre le processus juridique rapidement**. Les lois indiquent des délais précis pour entamer des poursuites contre un professionnel de la santé. Si le délai est passé, vous ne pourrez pas entamer de poursuites.

Lois ayant trait aux droits des patients

- *Loi sur les directives préalables en matière de soins de santé*
- *Loi sur les services à la famille*
- *Loi hospitalière*
- *Loi sur les personnes déficientes*
- *Loi sur le consentement des mineurs aux traitements médicaux*
- *Loi sur le paiement des services médicaux*
- *Loi sur la santé mentale*
- *Loi sur les foyers de soins*
- *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*
- *Loi sur la santé publique*
- *Loi sur le curateur public*