

<p>OBJET : POLITIQUE RELATIVE AU RESPECT DES DROITS DES PATIENTS DANS UN ÉTABLISSEMENT AYANT UNE MISSION D'ENSEIGNEMENT</p>	<p>POLITIQUE N° 40 510</p>
<p>DESTINATAIRES : Toutes les unités administratives et les partenaires</p>	<p>Émise le : 2004-03-18 Révisée le : 2021-07-01</p>
<p>ÉMISE PAR : Direction de l'enseignement et de l'Académie CHUM (DEAC)</p>	<p>Approuvée le : (RCA2021-09-3425)</p>
<p>APPROUVÉE PAR : Le conseil d'administration et SIGNÉE PAR : Le président-directeur général, Fabrice Brunet</p>	<p>Date : 4 octobre 2021</p>

BUT

Le but de cette politique est de proposer des lignes directrices édictant les pratiques et les conduites attendues des professionnels de la santé, médecins-résidents, externes et stagiaires à l'endroit d'un patient qui exprime la préférence d'être traité par un professionnel de la santé ou refuse d'être traité par un médecin-résident, externe et stagiaire.

1. PERSONNES VISÉES

Les professionnels de la santé, médecins-résidents, externes et les stagiaires œuvrant au Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM).

2. DÉFINITIONS

Personnalisation des soins et services : la nécessité de donner des soins et services adaptés à la condition de la personne et proportionnels à son état. Elle requiert des intervenants qu'ils se soucient des besoins de la personne et qu'ils tiennent compte de sa globalité (dimensions biopsychosociales et spirituelles), afin de lui offrir des soins et des services de qualité. Le fondement éthique de la personnalisation prend sa source dans le respect de la personne, de sa dignité, de ses croyances et du sens qu'elle donne à sa vie. Elle engendre une prestation de soins et de services centrée sur la personne.

La personnalisation se fait au quotidien à travers des adaptations de soins et de services qui tiennent compte de la condition clinique de la personne, de son histoire de vie, de ses besoins et de ses croyances.

Accommodement raisonnable : une notion strictement juridique, permettant de corriger les effets discriminatoires de certains règlements ou normes d'une organisation. Il n'y a pas d'obligation d'accommodement raisonnable s'il n'y a pas de discrimination en vertu des Chartes. L'accommodement raisonnable s'applique seulement en cas d'exception.

Professionnels de la santé : il s'agit de tous les professionnels cliniques (ex. : médecins, infirmières, physiothérapeutes, inhalothérapeutes) qui sont impliqués dans la trajectoire de soins du patient.

OBJET : POLITIQUE RELATIVE AU RESPECT DES DROITS DES
PATIENTS DANS UN ÉTABLISSEMENT AYANT UNE
MISSION D'ENSEIGNEMENT

POLITIQUE N° 40 510

3. FONDEMENTS

«Loi sur les services de santé et les services sociaux : c. S-4.2, a. 88 :

Le ministre peut, après avoir consulté le ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie, désigner centre hospitalier universitaire un centre hospitalier exploité par un établissement qui, en plus d'exercer les activités propres à sa mission, offre des services spécialisés ou ultraspecialisés dans plusieurs disciplines médicales, procède à l'évaluation des technologies de la santé, participe à l'enseignement médical dans plusieurs spécialités, selon les termes d'un contrat d'affiliation conclu conformément à l'article 110, et gère un centre de recherche ou un institut de recherche reconnu par le Fonds de recherche du Québec – Santé institué par la Loi sur ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie (chapitre M-15.1.0.1.) ».

À la lumière de cet encadrement législatif, le CHUM reformule ainsi son énoncé de mission :

Le CHUM a pour mission de soigner et de guérir les patientes et les patients adultes. Grâce à ses expertises uniques et ses innovations, il améliore la santé de la population adulte et vieillissante.

Cette mission se réalise avec ses patientes et ses patients, de même que leurs proches, en partenariat avec le Réseau de la santé et des services sociaux et l'Université de Montréal.

Cinq volets en assurent son déploiement au quotidien :

- *Prodiguer les meilleurs soins spécialisés et surspecialisés à l'ensemble de la population;*
- *Identifier les besoins des patientes et des patients et développer des solutions novatrices grâce à la recherche;*
- *Participer activement au développement de la pratique des futurs professionnels et professionnelles de la santé et des intervenantes et intervenants du réseau, et transmettre ses connaissances et son savoir-faire à la population et à ses patientes et patients;*
- *Promouvoir la santé et le mieux-être;*
- *Évaluer et améliorer les méthodes d'intervention en santé en place.*

La déclaration d'engagement du CHUM envers les patients et leurs proches découle de son énoncé de mission :

Nous, du Centre hospitalier de l'Université de Montréal, proclamons notre volonté de tout mettre en œuvre pour vous satisfaire en améliorant de façon constante la qualité de nos interventions.

Conformément à notre mission et à nos valeurs, nous nous engageons à :

- *Assurer l'accessibilité aux soins et aux services;*
- *Offrir des soins et des services efficaces et pertinents;*

OBJET : POLITIQUE RELATIVE AU RESPECT DES DROITS DES PATIENTS DANS UN ÉTABLISSEMENT AYANT UNE MISSION D'ENSEIGNEMENT

POLITIQUE N° 40 510

- *Assurer la continuité des soins et des services dispensés;*
- *Contribuer au développement de l'enseignement de la médecine et des diverses disciplines de la santé;*
- *Promouvoir l'acquisition de la connaissance sur la maladie et la santé;*
- *Intervenir avec compétence, empathie et respect;*
- *Pourvoir un environnement sécuritaire et confortable;*
- *Respecter les droits de toutes et de tous.*

(Le conseil d'administration, le 5 mai 1998).

(Révision approuvée par le conseil d'administration du CHUM en mars 2004 – RCA 2004-03-970).

4. PRINCIPES DIRECTEURS

Les droits et libertés du patient sont fondés sur les principes directeurs énoncés ci-après :

4.1 Principes fondamentaux

Toute personne a le droit de recevoir, du CHUM, des soins de santé adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée (art. 5 LSSSS). De même, toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel il désire recevoir des soins de santé (art. 6 alinéa 1 LSSSS). Comme corollaire, rien ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne (art. 6 alinéa 2 LSSSS).

Tout patient a également le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant. Ainsi, nul ne peut être soumis, sans son consentement, à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitements ou de toutes autres interventions (art.8-9 LSSSS). Le principe du consentement libre et éclairé aux soins s'exerce en tenant compte des exceptions prévues aux Lois, aux règlements et aux ordonnances émises par un tribunal.

Le patient, comme toute personne, a droit à la sauvegarde de sa dignité et au respect de sa vie privée.

4.2 Balises

Toutefois, les droits de la personne mentionnés ci-dessus sont assujettis aux balises suivantes :

OBJET : POLITIQUE RELATIVE AU RESPECT DES DROITS DES PATIENTS DANS UN ÉTABLISSEMENT AYANT UNE MISSION D'ENSEIGNEMENT

POLITIQUE N° 40 510

4.2.1 Le droit du patient à recevoir des soins de santé, ainsi que son droit de choisir le professionnel et l'établissement duquel il désire recevoir des services de santé s'exercent en tenant compte des dispositions législatives réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement (*du CHUM*) ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose (art. 13 LSSSS).

4.2.2 Ainsi, au CHUM, les droits du patient s'exercent en tenant compte :

- D'une des missions du CHUM reconnue par le législateur (art. 88 LSSSS) : de participer à l'enseignement en collaboration avec l'Université de Montréal et autres maisons d'enseignement;
- Des ressources humaines qui participent à la réalisation de la mission du CHUM, c'est-à-dire, notamment, les professionnels de la santé, médecins-résidents, externes et stagiaires.

4.2.3 Les droits et libertés reconnus du patient ne sont pas absolus puisqu'ils ne peuvent s'exercer au détriment des droits et libertés d'autrui et du bien-être général.

4.2.4 Bien que le second alinéa de l'article 6 de la LSSSS précise que « rien dans la présente loi ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne », ce droit doit être lu en concomitance avec les dispositions du Code de déontologie des médecins (RLRQ, c. M-9, r. 17), lequel énonce ce qui suit:

« **23.** Le médecin ne peut refuser d'examiner ou de traiter un patient pour des raisons reliées à la nature d'une déficience ou d'une maladie ou au contexte dans lequel cette déficience ou cette maladie présentée par ce patient est apparue ou pour des raisons de race, de couleur, de sexe, de grossesse, d'état civil, d'âge, de religion, d'origine ethnique ou nationale ou de condition sociale de ce patient ou pour des raisons d'orientation sexuelle, de mœurs, de convictions politiques ou de langue.

24. Le médecin doit informer son patient de ses convictions personnelles qui peuvent l'empêcher de lui recommander ou de lui fournir des services professionnels qui pourraient être appropriés, et l'aviser des conséquences possibles de l'absence de tels services professionnels.

Le médecin doit alors offrir au patient de l'aider dans la recherche d'un autre médecin. ».

4.2.5 Le CHUM doit dispenser lui-même les services de santé ou les faire dispenser par un autre établissement, organisme ou personne avec lequel il a conclu une entente de services ou, selon le cas, diriger les personnes à qui il ne peut dispenser certains services vers un autre établissement, organisme ou personne qui dispense ces services.

5. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Lorsqu'un patient exprime sa préférence de recevoir des soins d'un professionnel de la santé au lieu de médecins-résidents, externes, stagiaires, les pratiques et les conduites attendues sont les suivantes :

- 5.1** Le professionnel de la santé doit informer le patient du contexte institutionnel et clinique du CHUM, mais plus particulièrement de sa mission d'enseignement et l'informer que la dispensation de soins de santé, au CHUM, s'exerce en collégialité ;
- 5.2** Dans ce contexte, le patient doit être avisé de la possibilité qu'outre les professionnels de la santé du CHUM, des stagiaires, externes ou médecins-résidents lui prodigueront des soins, le cas échéant;
- 5.3** Dans les cas où le patient maintient, malgré ce qui précède, sa préférence d'être traité par un professionnel de son choix, les médecins-résidents, les externes, les stagiaires et les professionnels de la santé doivent prendre les mesures nécessaires afin de favoriser le respect du libre choix ou de la dignité du patient. Les mesures envisagées pourraient être adoptées de concert avec le chef du service/département médical/clinique concernés ainsi qu'avec le directeur clinique du CHUM concerné (ex. : DAMU, DSI, DSM);
- 5.4** La personnalisation ne devrait pas être faite si elle exige de poser des gestes qui vont à l'encontre d'éléments incontournables de la prestation des soins et des services. Voici certains éléments dont il faut tenir compte :
- Une demande de personnalisation ne doit pas aller à l'encontre du jugement clinique, des meilleures pratiques et de la déontologie ; elle doit être évaluée en fonction de l'urgence clinique;
 - Une demande de personnalisation ne doit pas aller à l'encontre des règles de sécurité (prévention des infections, la gestion des risques, etc.) ;
 - Une demande de personnalisation ne doit pas engendrer des coûts indus ou qui dépassent les limites organisationnelles, sur les plans : humain, matériel et financier ;
 - Une demande de personnalisation ne doit pas nuire aux droits et libertés des autres, qu'il s'agisse d'autres patients ou d'autres intervenants.
- 5.5** Lorsque le choix exprimé par le patient ne peut faire l'objet de mesures d'accommodements raisonnables, ce dernier doit en être informé. Dès lors, il pourra consentir ou non à recevoir des soins d'un autre professionnel. Le patient doit être informé des conséquences possibles pour sa santé de refuser un soin. Lorsque le patient persiste dans son refus, il pourrait être dirigé vers un autre établissement, organisme ou ressource pouvant mieux répondre à ses exigences;
- 5.6** Un professionnel de la santé peut refuser de prodiguer des soins à un patient en vertu de sa liberté professionnelle. Toutefois, ce refus ne saurait s'exprimer pour des motifs discriminatoires ni s'appliquer en cas d'urgence.

6. RÉFÉRENCES

- *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ c. C-12;
- *Code de déontologie des médecins*, RLRQ c. M-9, r. 17;
- *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2;
- CISSS de Laval, Le Cadre de référence relatif à l'intervention en contexte interculturel : la personnalisation des soins et des services et les accommodements à l'égard des usagers et des intervenants, Mémoire déposé à la Commission Bouchard-Taylor, 2007.

OBJET : POLITIQUE RELATIVE AU RESPECT DES DROITS DES
PATIENTS DANS UN ÉTABLISSEMENT AYANT UNE
MISSION D'ENSEIGNEMENT

POLITIQUE N° 40 510

7. RÉVISION

La présente politique devra faire l'objet d'une mise à jour lorsque requis ou dans un délai maximum de cinq (5) ans.

APPLICATION

La présente politique entre en vigueur le jour de son approbation par le conseil d'administration.

Centre hospitalier de l'Université de Montréal
DEAC – Direction de l'enseignement et de l'Académie
/nb