

# Charte des droits des patients

Février 2025





# Préambule

La Charte des droits des patients a été élaborée pour affirmer et promouvoir la dignité et la valeur de toutes les personnes qui se prévalent des services offerts par le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH). Elle reflète la réalité selon laquelle les patients sont d'abord et avant tout des êtres humains qui ont les mêmes droits fondamentaux que ceux dont jouissent tous les autres Canadiens. CAMH s'est engagé à respecter ces droits. Les patients, les familles et le personnel de CAMH qui ont uni leurs efforts afin d'élaborer la Charte des droits des patients souhaitent que ce soit un document évolutif afin de contribuer à l'établissement d'une culture organisationnelle fondée sur le respect mutuel. La Charte a pour but de protéger et de promouvoir les droits des patients plutôt que de faciliter le fonctionnement de l'organisme.

CAMH s'est engagé à respecter ces droits et les patients sont en droit de s'attendre à ce que ses politiques et procédures s'y conforment. Il est important de préciser que certains droits peuvent être restreints par la loi, une ordonnance d'un tribunal ou un manque de ressources. Dans ces cas, on agira toujours de bonne foi. Ils peuvent également être restreints, de façon raisonnable, pour protéger les droits et assurer la sécurité d'une ou de plusieurs personnes. La restriction de certains droits n'affecte en rien les autres droits.

Le conseil d'administration de CAMH a entériné la Charte des droits des patients. Ce faisant, il a suscité plusieurs attentes : CAMH et toutes les personnes qui y travaillent, y compris les bénévoles et les étudiants, respecteront la Charte, la feront connaître, en faciliteront la compréhension et l'interpréteront de façon aussi large que possible en tenant compte de leurs responsabilités à l'égard de l'ensemble des patients. Chaque patient·e a le droit d'obtenir un exemplaire papier de la Charte des droits des patients et de recevoir de l'aide pour la comprendre. Les dix principes fondamentaux de la Charte doivent être affichés aux entrées principales des édifices de CAMH et partout où les patients reçoivent des services.



# Les dix principes fondamentaux de la **Charte des droits des patients**

- 1** Droit d'être traité avec respect
- 2** Droit d'être en sûreté et de ne pas subir de préjudice
- 3** Droit à la dignité, à l'autonomie et à l'autodétermination
- 4** Droit de recevoir des services de qualité conformes aux normes pertinentes
- 5** Droit à une communication efficace
- 6** Droit d'être pleinement informé
- 7** Droit de diriger le traitement
- 8** Droit à un soutien
- 9** Droits concernant la recherche et l'enseignement
- 10** Droit de porter plainte



## Premier droit : Droit d'être traité avec respect

### Chaque patient :

1. est d'abord et avant tout une personne et a le droit d'être traité avec respect aux yeux de la loi;
2. a le droit d'être traité sans préjugés et en tenant compte des effets possibles de la marginalisation et de la discrimination sur son bien-être;
3. a le droit d'être traité sans discrimination dans le respect de sa culture, de sa spiritualité, de son athéisme ou de son identité;
4. a le droit d'être traité avec bienveillance et compassion, d'exprimer ses émotions et d'en faire reconnaître la validité sans subir de conséquences négatives;
5. a droit au respect de son temps.

## Deuxième droit : Droit d'être en sûreté et de ne pas subir de préjudice

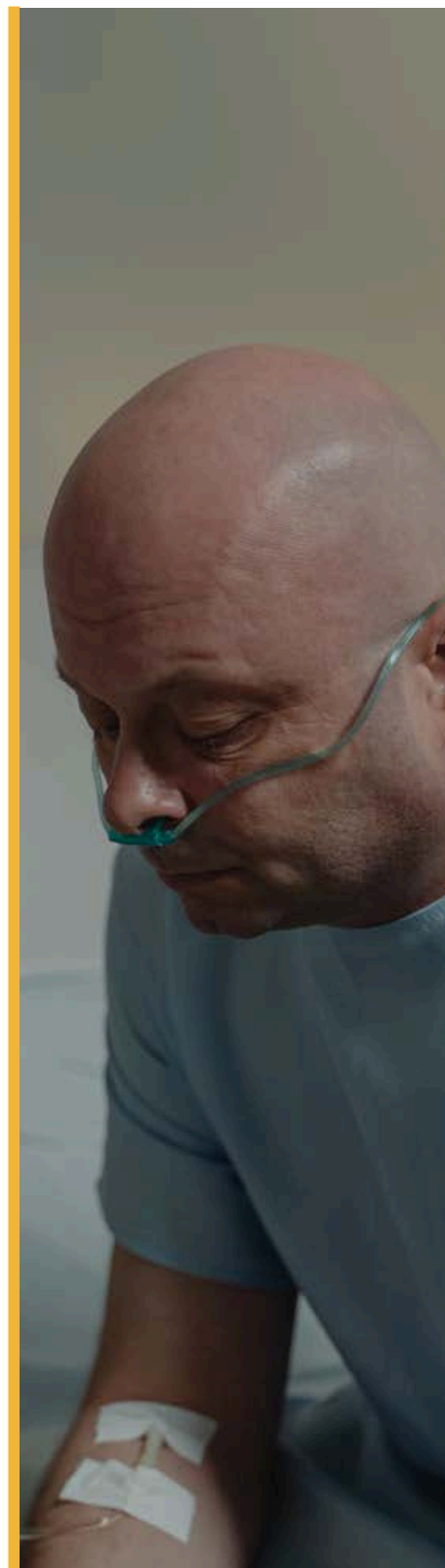
### Chaque patient :

1. a le droit de ne pas être traité avec indifférence, de ne pas se voir refuser des soins et de ne pas subir de mauvais traitements, de châtiments, de punition ou d'interventions injustifiées;
2. a le droit d'être soigné dans l'environnement le moins restrictif possible et de se faire offrir le traitement le moins intrusif qui soit;
3. conformément à la loi, de ne pas faire l'objet de mesures de contention et de faire l'objet de telles mesures uniquement lorsque toutes les méthodes de résolution et de désescalade ont échoué. Le patient sera informé des conditions qui permettront de mettre fin à la contention, se verra offrir un bilan des mesures prises axé sur le soutien et le respect et participera au réexamen et à la révision de son plan de soins si nécessaire;
4. a le droit de dormir dans un endroit sécuritaire et confortable où on s'efforcera d'assurer la quiétude des lieux.

## Troisième droit : Droit à la dignité, à l'autonomie et à l'autodétermination

### Chaque patient :

1. a le droit de jouir de toutes les libertés prévues par la loi;
2. a le droit de recevoir des conseils au sujet de ses droits conformément à la loi lorsque les décisions prises ont une incidence sur sa liberté, par exemple s'il est détenu contre son gré, s'il a été déterminé qu'il est incapable de prendre des décisions au sujet de son traitement ou de ses biens ou si une ordonnance de traitement en milieu communautaire a été délivrée ou renouvelée;
3. a le droit de recevoir des traitements et des services d'une façon qui protège et accroît sa dignité, son autonomie et son droit à l'autodétermination;
4. a le droit d'être informé des raisons pour lesquelles il ne peut pas quitter l'unité d'hospitalisation, le cas échéant, et de la marche à suivre pour quitter les lieux (p. ex. laissez-passer, ordonnance de détention, etc.);
5. a le droit de contester les décisions qui ont une incidence sur sa liberté (p. ex. lorsqu'il est détenu contre son gré ou lorsqu'il a été déterminé qu'il est incapable de consentir au traitement ou de gérer ses biens) et de quitter l'hôpital s'il obtient gain de cause après avoir contesté sa détention involontaire;
6. a droit au respect de sa vie privée en présence d'autres personnes;
7. a le droit de communiquer avec son conseiller spirituel ou culturel et de se livrer à des observances, coutumes et rites religieux, spirituels et culturels, ainsi que de suivre les pratiques alimentaires et de porter la tenue qu'ils exigent;
8. a le droit d'avoir en sa possession et d'utiliser des effets personnels, sauf s'ils risquent de le blesser ou de blesser autrui. CAMH doit offrir au patient un espace où ranger ses effets personnels utilisés à des fins spirituelles ou culturelles;
9. a le droit d'utiliser les toilettes par lui-même;
10. a le droit qu'on reconnaisse qu'il a une vie privée et qu'il a besoin d'intimité en lui offrant une chambre privée où il pourra avoir des rapports sexuels sécuritaires et en lui fournissant des renseignements sur la contraception, la sexualité à risques réduits et les effets du traitement sur la sexualité;
11. a le droit de voter, s'il y est autorisé, de recevoir les renseignements nécessaires pour être inscrit sur la liste des électeurs et pour voter et d'obtenir de l'aide pour se rendre au bureau de vote;
12. a le droit de s'identifier comme il le souhaite sur le plan du genre, de l'identité de genre, de l'expression du genre et de l'orientation sexuelle, et a le droit qu'on reconnaisse cette identité, notamment en ce qui concerne son nom, ses pronoms et son mode d'expression.



## Quatrième droit : Droit de recevoir des services de qualité conformes aux normes pertinentes

### *Accès équitable*

#### **Chaque patient :**

- 1.a le droit d'avoir un accès juste et équitable à un éventail de traitements et de services cliniques et autres offerts par CAMH, ainsi qu'à des modes de guérison tenant compte de la culture (p. ex. purification par la fumée) ainsi qu'à des mesures d'adaptation raisonnables qui lui permettent d'en bénéficier;
- 2.a le droit d'être traité d'une façon juste qui tient compte de ses besoins et préférences;
- 3.a le droit de recevoir des soins axés sur le rétablissement et tenant compte des traumatismes, y compris du soutien en lien avec les mauvais traitements et d'autres formes de traumatismes vécus;
- 4.a le droit d'exiger qu'on inscrive dans son dossier uniquement les faits pertinents et que ce dossier soit exempt de conclusions non fondées et de préjugés;
- 5.a le droit qu'on lui fournisse des aliments nutritifs et agréables au goût en quantité suffisante tenant compte de ses préférences personnelles (p. ex. végétalisme et végétarisme) et de ses croyances religieuses;
- 6.a le droit d'avoir régulièrement accès à des activités éducatives et récréatives adaptées aux patients;
- 7.a le droit de faire part de ses commentaires au sujet des soins qui lui sont prodigués et de participer aux initiatives d'amélioration de la qualité des services.

### *Autonomisation*

#### **Chaque patient :**

- 1.a le droit de déterminer ses propres besoins, ainsi que d'exiger que ces besoins soient le point de départ pour l'élaboration d'un plan de soins;
- 2.a le droit de participer à l'élaboration d'un plan écrit de soins et de services adapté à ses besoins, d'approuver ce plan et d'en recevoir un exemplaire;
- 3.a le droit d'exprimer une préférence quant aux fournisseurs de services et aux équipes de traitement en consultation externe et d'exiger que cette préférence soit prise en compte;
- 4.a le droit de demander l'avis d'un autre médecin;
- 5.a le droit de faire de l'exercice tous les jours;
- 6.a le droit de sortir en plein air tous les jours, conformément à la loi;
- 7.a le droit de consulter des documents qui expliquent la restriction de ses droits et d'être informé de la façon dont ces restrictions peuvent être éliminées;
- 8.a le droit de participer à l'élaboration d'un plan de mise en congé avec possibilité de logement, d'obtenir de l'aide pour accéder aux soutiens offerts en consultation externe et d'être aiguillé vers les ressources dont il a besoin.



## Cinquième droit : Droit à une communication efficace

### Chaque patient :

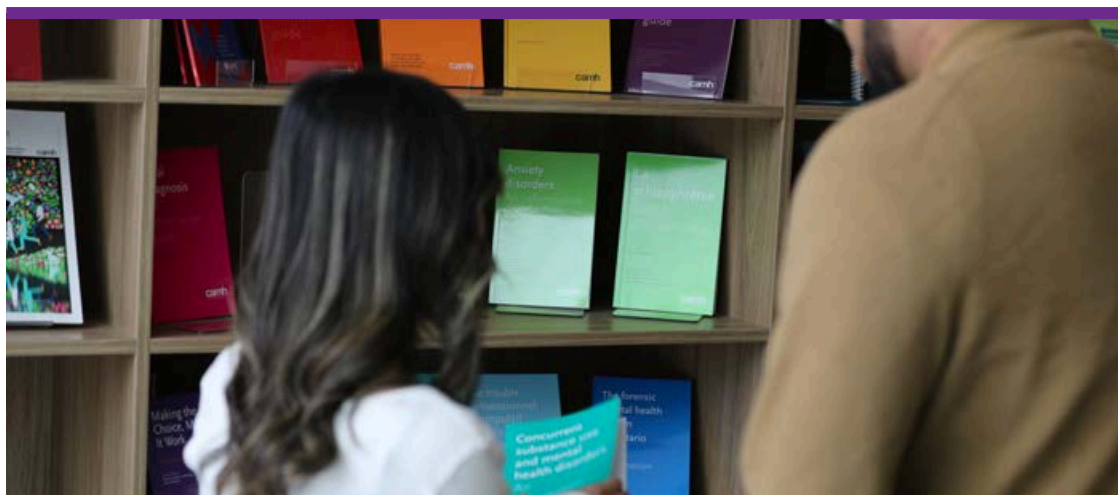
- 1.a le droit d'exiger que les fournisseurs de services communiquent avec lui de façon claire, honnête, directe et efficace en tenant compte du déséquilibre de pouvoir et de son impact et en s'efforçant de les atténuer (p. ex. langage clair, transparence, rôle que le patient peut jouer pour atteindre ses objectifs, etc.);
- 2.a le droit de participer activement à tous les volets des soins;
- 3.a le droit que les documents d'information sur ses droits, les soins qui lui sont prodigués et les services qui lui sont fournis soient traduits dans la langue de son choix et que des services d'interprétation culturelle, notamment dans sa langue ancestrale, lui soient offerts.



## Sixième droit : Droit d'être pleinement informé

### Chaque patient :

1. a le droit d'être informé des droits que lui confère la présente Charte des droits des patients et d'en recevoir une copie;
2. et son mandataire spécial ont le droit de recevoir des renseignements, y compris, s'ils en font la demande, des renseignements écrits portant sur :
  - le problème perçu, le diagnostic ou le problème de santé et le traitement proposé;
  - les solutions et traitements de rechange, y compris la possibilité de ne pas recevoir de traitement;
  - les résultats d'une évaluation des avantages, des risques (permanents et à long terme), des effets secondaires et des coûts associés à ces solutions de rechange, le cas échéant;
  - les conséquences probables du refus du traitement;
  - les résultats des tests et actes médicaux;
  - la réponse aux demandes de renseignements supplémentaires concernant l'un ou l'autre des points précédents.
3. a le droit de recevoir des réponses exactes aux questions portant sur les services, notamment en ce qui concerne :
  - le prénom, le nom de famille, les qualifications et le champ d'exercice du fournisseur;
  - les traitements et services recommandés;
  - la façon d'obtenir des renseignements supplémentaires et l'opinion d'un autre fournisseur;
  - la façon dont il sera avisé de la modification de son traitement.
4. a le droit de consulter son dossier de santé et d'être informé de la façon d'y accéder;
5. a le droit de recevoir des renseignements sur le consentement tacite et la façon dont CAMH recueille des renseignements sur la santé, les utilise et les partage avec les fournisseurs internes et externes;
6. a le droit d'être informé si ses renseignements sont égarés, volés ou divulgués sans autorisation;
7. a le droit d'exiger qu'on rectifie son dossier médical ou qu'on y ajoute une mention de désaccord, conformément à la loi, et, si la loi le permet, de demander que certaines parties de son dossier fassent l'objet d'une protection accrue en vertu d'une directive en matière de consentement;
8. a le droit d'obtenir, par écrit, les renseignements demandés concernant les services et les procédures applicables aux patients, notamment les règles, les politiques et les droits dont il fait l'objet, ou d'y accéder par voie électronique si cela est possible.





## Septième droit : Droit de diriger le traitement

### Chaque patient :

1. s'il est réputé capable, a le droit de diriger son traitement en demandant au personnel de lui fournir des renseignements par écrit afin de bien comprendre le traitement proposé, de prendre des décisions à la suite des recommandations formulées par le personnel et de recevoir le traitement;
2. est réputé être capable de prendre des décisions au sujet du traitement, sauf s'il a été déclaré incapable de le faire;
3. s'il est déclaré incapable, est en droit de s'attendre à ce que son mandataire spécial prenne des décisions en son nom conformément aux obligations prévues par la loi et tienne compte des volontés exprimées par le patient pendant qu'il était capable qui s'appliquent aux circonstances actuelles;
4. s'il est réputé capable, doit donner son consentement de façon volontaire, en toute connaissance de cause, avant que le traitement ne soit donné ou que le plan de traitement ne soit mis en œuvre, et a le droit de retirer son consentement en tout temps. Le patient ne peut pas renoncer à ce droit;
5. s'il est réputé capable, a le droit de recevoir l'aide de sa famille ou de ses amis pour prendre des décisions au sujet du traitement et de se voir accorder le temps nécessaire pour en discuter et pour prendre ces décisions.

## Huitième droit : Droit à un soutien

### Chaque patient :

1. a le droit de recevoir l'aide de son équipe de traitement pour organiser la visite des personnes de son choix et pour contacter ces personnes;
2. a le droit de demander la présence d'une tierce partie pendant un examen physique;
3. a le droit de recevoir des services de soutien d'une façon qui respecte le plus possible sa vie privée et la confidentialité des échanges;
4. a le droit de recevoir de l'aide pour obtenir un appui financier, un logement, des services de soutien à l'emploi, un soutien social et un soutien communautaire ou pour se livrer à des activités récréatives répondant à ses besoins;
5. a droit à un plan de mise en congé qui facilitera sa réintégration dans la communauté.



## Neuvième droit : Droits concernant la recherche et l'enseignement

### Chaque patient :

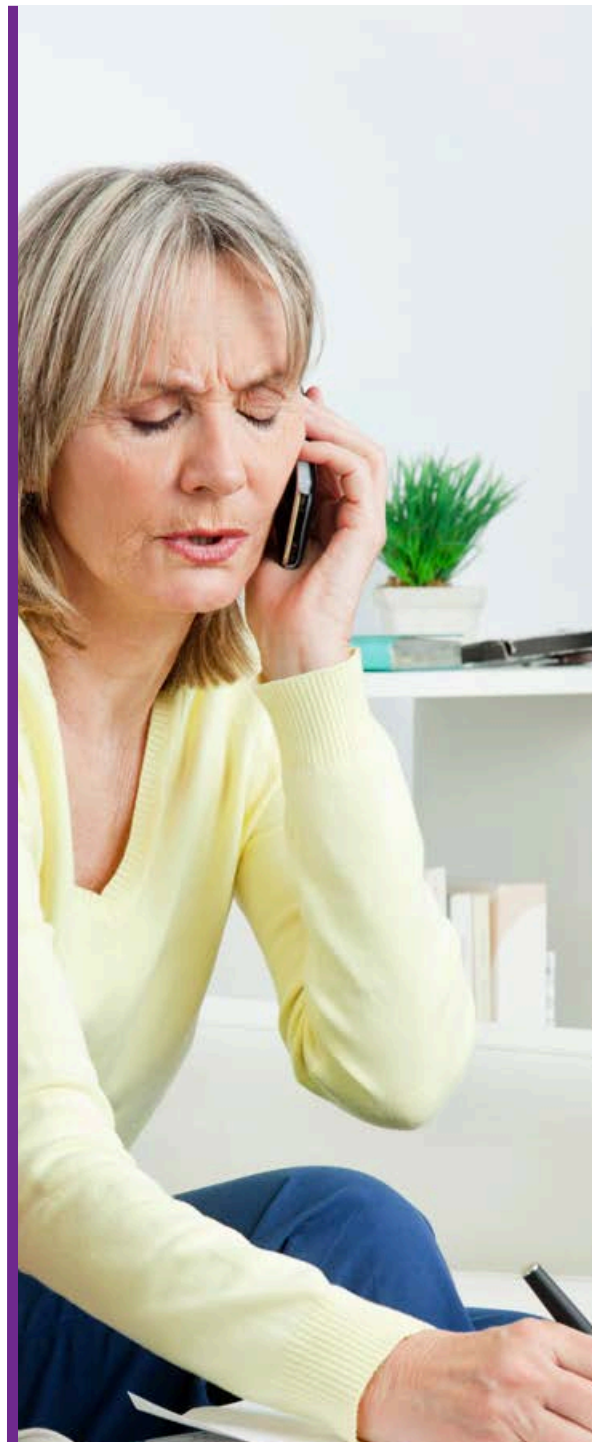
1. sauf en cas d'urgence, a le droit de refuser que des étudiants participent à son traitement, à moins qu'il s'agisse de résidents en psychiatrie;
2. a le droit de donner un consentement éclairé au sujet de sa participation à des recherches, à moins d'indications contraires de la part du comité d'éthique de la recherche;
3. qui accepte de participer à des recherches a le droit d'être informé des objectifs des recherches et des résultats obtenus;
4. qui ne peut participer à des recherches a le droit d'être informé des traitements qui peuvent lui être administrés;
5. a le droit de refuser en tout temps de participer à des recherches pour lesquelles un consentement est requis, sachant que ce refus n'aura pas d'incidence sur les soins et les traitements qui lui seront prodigués et sur les services qui lui seront dispensés.



## Dixième droit : Droit de porter plainte

### Chaque patient :

1. a le droit de porter plainte, de faire part de ses préoccupations et de recommander des changements sans crainte d'interférence, de coercition ou de représailles;
2. a le droit de porter plainte et de faire part de ses commentaires au Bureau de l'expérience des patients et des familles de CAMH (BEPF), ainsi que d'interjeter appel de toute décision prise par ce bureau;
3. a le droit d'obtenir des conseils au sujet de ses droits et de faire part de ses préoccupations ou de porter plainte au Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques (BIPEP), lequel n'a pas de liens avec CAMH;
4. a le droit de porter plainte verbalement et par écrit;
5. a le droit de recevoir le soutien de sa famille ou de ses amis lorsqu'il porte plainte;
6. peut porter plainte auprès de tout autre fournisseur de services ou organisme (p. ex. ombudsman des patients, ordre professionnel, etc.);
7. a le droit d'informer le Conseil de l'autonomie des clients/patients, un organisme indépendant de défense des intérêts des patients dirigé par des pairs, de sa ou ses plaintes afin que des modifications systémiques soient apportées ou que ses intérêts soient défendus au sein du système.







**Bureau de l'expérience des patients et des familles**

✉ [pfe@camh.ca](mailto:pfe@camh.ca)

☎ 416-535-8501 (poste 32028)

**Conseil de l'autonomie des clients/patients**

✉ [empowerment.council@camh.ca](mailto:empowerment.council@camh.ca)

**Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques**

☎ 416-535-8501 (postes 3319 et 33149)

**Conseiller en matière de droits**

☎ 416-535-8501 (poste 33047)

***BIPEP : bureau principal***

☎ 1-800-578-2343

