

L'AUTO-PLAIDOYER EN SOINS DE SANTÉ

S'ORIENTER DANS LES HÔPITAUX ET LES CABINETS MÉDICAUX

Il y a plusieurs raisons de se présenter dans un établissement de soins de santé, qu'il s'agisse de passer un examen de routine ou de recevoir des soins d'urgence. Bien que tous les établissements devraient soutenir les personnes bispirituelles, trans, non-binaires et de genre non-conforme, il se peut que vous ayez à défendre vos droits.

Accueil et admission

Lorsque vous arrivez dans un établissement de soins de santé, il faut d'abord vous enregistrer. Lors de l'admission, on vous demandera généralement :

- De montrer votre CareCard (ou toute autre carte d'assurance-maladie) ;
- Le motif de votre visite.

Si votre CareCard n'indique pas le nom que vous portez ou le genre auquel vous vous identifiez, vous pouvez :

- Dire à la personne qui vous enregistre que le nom que vous utilisez est différent de celui qui figure sur votre CareCard ;
- Demander à la personne qui vous enregistre de noter le nom que vous utilisez afin que :
 - Ce nom soit utilisé par le personnel de l'hôpital ;
 - Ce nom soit utilisé pour vous appeler dans la salle d'attente.
- Si vous le souhaitez, vous pouvez mentionner vos pronoms à la personne qui vous enregistre – et demander que le personnel de l'hôpital qui vous prodigue des soins en soit informé.

Le motif de votre visite ou encore l'usage de votre nom ou de vos pronoms ne sont peut-être pas des choses dont vous voulez discuter à voix haute dans une salle d'attente bondée. Pour protéger votre vie privée, vous pouvez :

- Demander un espace privé pour discuter de vos besoins ;
- Demander un morceau de papier pour écrire certains renseignements personnels au lieu d'avoir à les dire à voix haute.

Si l'hôpital où vous recevez des soins utilise un système électronique, vous pouvez demander que votre dossier demeure confidentiel. Cela ajoutera une barrière de sécurité et permettra de masquer certains renseignements (comme votre nom sur certains écrans) ou de contrôler qui peut y avoir accès. Chaque système étant légèrement différent, les paramètres et les visuels peuvent varier.

- Voici un exemple de demande au personnel d'admission ou à votre infirmière : « Je voudrais que mon dossier soit confidentiel, s'il vous plaît » ou « Pouvez-vous modifier les paramètres pour que mon dossier soit confidentiel? » Ce paramètre est parfois nommé « VIP ».

Contribution financière :



Santé
Canada Health
Canada

Rencontre avec les prestataires de soins de santé

Lors de votre séjour dans un établissement de soins de santé, il se peut que vous rencontriez un seul ou plusieurs prestataires. Chaque nouveau prestataire rencontré vérifiera votre identité et la raison pour laquelle vous avez recours à des soins de santé.

Conformément aux politiques de leur organisation, les prestataires doivent utiliser deux identifiants de patient uniques et approuvés pour confirmer votre identité. Il existe différents types d'identifiants qui n'incluent pas le nom figurant à votre dossier médical ou sur votre bracelet d'hôpital. Vous pouvez demander au prestataire de créer un identifiant unique à partir de votre date de naissance, de votre numéro d'assurance-maladie (PHN), de votre numéro de dossier médical (MRN), ou encore de votre numéro de rendez-vous ou de compte.

- Vous trouverez ces chiffres sur votre bracelet d'hôpital et vous pourrez les lire à votre prestataire qui les confirmera avec l'information à votre dossier.
- Si vous n'avez pas de PHN, ou si vous avez d'autres numéros en plus de votre PHN, comme votre numéro de Certificat de statut d'Indien ou votre identificateur unique de client (IUC) du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI), ceux-ci peuvent être indiqués sur votre bracelet.
- Rappel : Le personnel de l'hôpital n'a pas à vous poser de questions sur votre statut d'immigration – vous n'avez pas à répondre à ce genre de questions.

Lorsqu'on vous demande votre nom, votre prestataire doit connaître le nom que vous utilisez. Il est possible qu'il vous questionne sur le nom qui figure à votre dossier médical ou sur votre bracelet d'hôpital afin d'éviter toute confusion. Voici un exemple de réponse à cette question :

Le nom que j'utilise est _____. Mon dossier médical indique un autre nom que je n'utilise pas. Nous pouvons confirmer mon identité en utilisant un autre identifiant sur mon bracelet.

Si le même nom de famille figure sur votre pièce d'identité, il peut également être utile de donner celui-ci.

Discuter de vos soins

En fonction des soins de santé que vous recherchez, votre prestataire de soins de santé peut ou non avoir besoin de vous poser des questions sur :

- L'hormonothérapie ;
- Vos antécédents chirurgicaux ;
- Certaines parties de votre corps.

Les prestataires de soins de santé ne devraient vous poser que les questions qui sont importantes pour vos soins. Si vous ne savez pas pourquoi on vous pose une question ou pourquoi on vous recommande un certain examen médical, vous pouvez demander à votre prestataire de soins de vous en expliquer les raisons.

Si vous n'êtes pas satisfait•e de ses explications, vous pouvez :

- Demander des précisions ; ou encore,
- Refuser de répondre à une question ou de poursuivre l'examen.