



Politique sur les droits et les responsabilités des usagers

Vos droits

Comme usager à la clinique Apnée Santé vous avez le droit de:

Recevoir des soins et services adéquats et confidentiels, dans la langue de votre choix soit en français ou en anglais

Tous les intervenants d'Apnée Santé sont en mesure d'offrir les services à l'utilisateur dans la langue de son choix. Les informations concernant son état de santé, ses renseignements personnels et le contenu de son dossier doivent être traitées avec discrétion et confidentialité.

Être informé de votre état de santé et pouvoir accepter ou refuser les soins

L'utilisateur doit pouvoir prendre des décisions éclairées relativement à son état de santé et de bien-être. Au besoin, l'utilisateur peut se faire assister d'une personne de son choix (ami, membre de sa famille) lorsqu'il désire obtenir de l'information. L'utilisateur a le droit d'être informé sur les options qui s'offrent à lui et sur les risques et conséquences des différentes interventions ou de son refus.

Être traité avec respect et dignité

Les usagers sont au cœur de la mission d'Apnée Santé. Il est essentiel que l'utilisateur soit traité avec respect et dignité en tout temps.

Les capacités et les besoins de l'utilisateur doivent être respectés. Chaque utilisateur doit être reçu avec égalité et équité, indépendamment de sa différence ethnique, religieuse, sociale, culturelle, psychologique ou physique.

Avoir le droit de formuler une plainte

L'utilisateur a le droit de porter plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir, sur des problèmes d'ordre administratif ou organisationnel. La procédure doit permettre de formuler la plainte de manière écrite ou verbale.

Apnée Santé dispose d'un formulaire de plainte dans chacune de ses succursales. Ces dernières sont acheminées pour étude à Nadine Larochelle avec qui l'utilisateur peut également communiquer au 1-800-727-8748 ou 514- 571-2611.

Être informé des traitements, des ressources, des services et des options

Selon les recommandations du pneumologue, les intervenants d'Apnée Santé ont pour devoir d'informer de manière juste et objective l'utilisateur sur les ressources mises à sa disposition et sur les différentes options de traitement qui le concernent. Les intervenants donnent aux usagers des informations ou de la documentation sur les produits et services de la clinique, des démonstrations et de l'enseignement sur les produits et les services susceptibles de convenir à leurs besoins.

Être informé de tout accident étant survenu lors de la prestation des services

L'utilisateur a le droit d'être informé de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçus et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être; l'utilisateur a le droit d'être informé des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident. Apnée Santé applique une procédure de déclaration, d'analyse et de divulgation d'incidents.

Pouvoir participer aux décisions concernant vos soins et donner votre consentement

Apnée Santé encourage la participation de l'utilisateur dans la mesure de ses capacités et selon ses désirs. La participation de l'utilisateur est privilégiée dans toutes les décisions le concernant, en particulier lors de l'initiation à la thérapie par pression positive continue et lors du suivi. L'utilisateur peut choisir l'appareil et le masque de son choix. Des modifications peuvent être apportées dans la mesure du possible, selon les commentaires de l'utilisateur afin d'améliorer son confort et favoriser l'adhérence thérapeutique. Le consentement de l'utilisateur doit être libre et éclairé.

Droit d'avoir accès à votre dossier médical

En tout temps, vous avez le droit de consulter votre dossier médical ou d'en obtenir une copie.

Droit au respect de la vie privée, à la sécurité et au secret professionnel

Les informations concernant l'état de santé, les renseignements personnels et le contenu du dossier de l'utilisateur doivent être traitées avec discrétion et confidentialité. Les intervenants d'Apnée santé sont tenus au respect du secret professionnel.

Vos responsabilités

Comme usager à la clinique Apnée Santé, vous devez vous engager à :

Respecter les membres du personnel

L'utilisateur est responsable de la qualité de ses relations avec les intervenants d'Apnée Santé qui oeuvrent auprès de lui et qui ont eux aussi droit au respect. La clinique offre un environnement où aucune forme de violence et d'harcèlement n'est tolérée. La sécurité étant l'affaire de tous, l'utilisateur est invité à nous prévenir de toute situation qui lui semble risquée et à signaler toute situation qui lui semble anormale.

Donner les informations justes et pertinentes relatives à votre état de santé.

De manière à lui offrir les meilleurs soins qui soient, il est de la responsabilité de l'utilisateur de nous informer de tout changement en ce qui concerne son état de santé.

Ceci inclus la prise d'un nouveau médicament, une intervention chirurgicale récente, l'apparition d'effets secondaires indésirables en lien avec son traitement ou l'arrêt du traitement par pression positive continue.

Chercher à maintenir et à améliorer votre état de santé et de bien-être

L'utilisateur est le premier responsable du maintien ou de l'amélioration de sa santé. L'amélioration de la qualité de son sommeil, la diminution ou la disparition de ses symptômes en lien avec l'apnée du sommeil dépendent de sa motivation, du respect de son plan d'intervention et de son adhérence thérapeutique. Parallèlement, le succès du traitement implique la présence de l'utilisateur à ses rendez-vous de suivi et la mise en application des recommandations qui lui sont prodiguées, lors des rencontres avec l'inhalothérapeute, en charge de son dossier.

Respecter les installations utilisées et remettre en bon état le matériel de location

L'utilisateur est responsable de la préservation des biens publics. Apnée Santé s'attend à ce que les installations qui sont mises à la disposition de l'utilisateur, lors de l'étude cardiorespiratoire en laboratoire, soient maintenues en bon état. Il en va de même pour l'équipement qui est prêté lors du diagnostic à domicile, ainsi que pour le matériel de location, au niveau du traitement.