

Mémoire de Chantal Mino,
citoyenne bien ordinaire du Québec, usagère des services de santé et
services sociaux publics du Québec et psychoéducatrice,

concernant

**L'Avant-projet de loi intitulé
Loi sur la carte santé du Québec**

présenté

aux

membres de la Commission des affaires sociales,
Gouvernement du Québec

5 février 2002

Présentation

C'est en tant que citoyenne bien ordinaire du Québec, usagère des services de santé et services sociaux publics du Québec et psychoéducatrice, que je présente mon mémoire, concernant l'avant-projet de loi intitulé *Loi sur la carte santé du Québec*, aux membres de la Commission des affaires sociales

En tant que citoyenne bien ordinaire du Québec, car je considère que j'ai une responsabilité civile envers mes concitoyens qui ne peuvent se présenter, dont ceux qui sont plus ignorants, plus démunis et plus vulnérables que moi dans le moment présent. Également, plusieurs collègues de différentes professions travaillant dans les services de santé et services sociaux publics et privés partagent mon opinion mais ne peuvent malheureusement pas présenter un mémoire sur cet avant-projet de loi qui leur fait très peur, ils comptent donc sur moi. La carte santé à puce va totalement à l'encontre d'un pays qui se dit démocratique, respectueux de la dignité de l'être humain, des droits et libertés de chacun de ses citoyens

En tant qu'usagère, car j'ai éprouvé quelques problèmes de santé physique et je ne veux pas d'un dossier central ou d'une carte santé à puce que je considère comme une atteinte à ma liberté, à ma santé, à ma sécurité et à ma vie privée

En tant que psychoéducatrice, car j'ai pu observer et constater le manque total de respect des lois, des droits, de la dignité et de la vie privée de certains usagers, par certains professionnels de la santé et des services sociaux travaillant dans des centres de réadaptation ou dans des hôpitaux publics du Québec, ces professionnels sont non-imputables des préjudices qu'ils créent car ils sont tout-puissants, il y a une LOI DU SILENCE qui les protège et les usagers sont trop vulnérables pour se défendre au bon moment. La compétence et l'intégrité ne sont pas encouragés dans notre système de santé et services sociaux publics au Québec, c'est tout le contraire qui se produit, les plus croches sont surprotégés et les plus intègres éliminés. J'ai pu constater des falsifications de données et de dossiers sans aucun égard à l'utilisateur car plusieurs institutions jugent que le dossier de l'utilisateur leur appartient et qu'ils peuvent en faire ce qu'ils veulent, l'utilisateur n'est qu'un numéro de dossier, sans plus. Le fait que l'utilisateur ne puisse pas avoir de copies d'éléments de son dossier médical sur-le-champ, participe à ce manque de transparence, d'intégrité et d'éthique. De plus, si la carte santé à puce comprenant un dossier central avait existé, je n'aurais pas pu aider un enfant qui a subi des mauvais traitements à l'Hôpital Ste-Justine où il a été mis en psychiatrie, à l'âge de 9 ans, durant deux années consécutives, sans que ce ne soit aucunement justifiable, où il a eu des mauvais traitements qui l'ont détruit psychologiquement et où il a eu des médicaments qui auraient pu le tuer mais qui ont certes compromis son développement physique, affectif, mental et social. La bataille des parents pour faire rectifier toutes les données erronées et falsifiées mis dans le dossier de cet enfant à l'Hôpital Ste-Justine et au Centre de réadaptation Marie Enfant de l'Hôpital Ste-Justine fut impossible et perdue d'avance, David contre Goliath. Mais grâce à Dieu merci ! Nous avons pu le transférer vers un autre établissement, repartir à neuf afin qu'il soit évalué (jugé) et traité selon ses besoins réels (et non inventés et préconçus d'avance) et s'épanouir enfin de façon plus harmonieuse et sécurisante dans son milieu naturel. Il a même dû changer d'école et aller au privé car les étiquettes inventées et destructrices de syndrome d'Asperger et de déficit cognitif provenant de l'Hôpital Ste-Justine se sont imprégnées parmi plusieurs cadres de la fonction publique qui peuvent passer d'un hôpital à une école et vice et versa, et se sont propagées jusqu'aux

enseignants et élèves de sa classe. Imaginez ! Il s'agit ici de dossiers en papier et supposément non-transférables à un autre organisme sans l'accord de l'utilisateur ou de ses représentants légaux. Si la carte santé à puce avait existé, il est certain que cet enfant serait mort aujourd'hui et sa mère aussi. Leur souffrance et leur impuissance à trouver une solution pour se protéger de ces professionnels qui n'ont aucun scrupule et remords de conscience à détruire la vie d'un enfant et celle de sa famille, plutôt que d'admettre leurs erreurs, auraient certes abouti au suicide, et ce, malgré toute ma bonne volonté. Aider un enfant handicapé physiquement du jour au lendemain à l'âge de 8 ans, c'est un travail d'équipe, de société. Si vous voulez augmenter le taux de suicide au Québec et que vous trouvez que Goliath n'est pas déjà assez gros, et bien allez-y avec votre projet de loi sur la carte santé du Québec.

Lors des auditions sur le projet de loi 27 intitulé *Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*, j'ai dû passer par l'AGIDD-SMQ (Association des groupes d'intervention en défense de droits en santé mentale du Québec) pour déposer mon avis auprès de la Commission des affaires sociales lors de leur audition le 8 juin 2001 à 15h00. Le gouvernement du Québec agit de façon partisane et choisit ceux qu'il veut bien entendre et qui lui donne raison ainsi que ceux qu'il n'a pas le choix (je pense ici à la Protectrice du citoyen et à l'AGIDD-SMQ). Malheureusement ou heureusement, je n'ai pas d'amis ministres et n'ai pas assez d'argent à donner à un lobbyiste, je ne suis qu'une citoyenne bien ordinaire du Québec. Vous savez ? Une pas grand chose qui fait parti des choses qui gravitent autour de vous ! Franchement ! Je n'en reviens pas encore ! Après que plusieurs ministres de ce gouvernement du Québec ait eu un rapport de 608 pages (120 pages de texte et environ 480 pages de preuves) intitulé *Un Québec qui rend fou ses enfants et leurs parents pour l'amour de l'orgueil humain* à l'automne 2000, et qui décrivait une situation d'horreur réelle pour un jeune adolescent et sa famille avec preuves à l'appui ainsi que tout le harcèlement et l'intimidation que j'ai subis avec mon équipe de psychoéducateurs à domicile pour nous empêcher d'aider cet enfant et sa famille, il est carrément indécent que seul le premier ministre du Québec à cette époque, M. Lucien Bouchard, m'ait écrit à trois reprises, juste avant de démissionner, m'assurant que Mme Pauline Marois, ministre d'État à la santé et aux services sociaux à ce moment, allait faire le suivi. Personne ne m'a écrit et encouragé par la suite ! C'est à croire que ce gouvernement espérait que je tombe à l'usure à force de harcèlement et d'intimidation. Prévention du suicide ? Ce gouvernement devrait avoir honte d'avoir abandonné cet enfant et sa famille ainsi que bien d'autres qui subissent le même sort. Si cet enfant est en vie et épanoui aujourd'hui, ce n'est certes pas grâce à ce gouvernement. Avec ce gouvernement, il serait mort aujourd'hui et sa mère aussi. Je crois bien que le pire dans tout cela, c'est qu'après avoir eu ce document de 608 pages faisant état d'abus de pouvoir de certains professionnels et de falsifications à outrance de dossiers médicaux, ce gouvernement envisage un dossier central et une carte santé à puce. Si j'éдите ce document en enlevant naturellement le nom de l'enfant et de ses parents, je crois bien que la population québécoise va comprendre pourquoi le taux de suicide augmente au Québec et que tout le discours de ce gouvernement du Québec pour la prévention du suicide et l'amélioration du système de santé et services sociaux public, n'est que cosmétique pour cacher des horreurs d'une société supposément moderne et évoluée.

Vous savez ! J'ai choisi la psychoéducation par passion car je voulais aider mes semblables dans un vécu partagé, en particulier les enfants et les adolescents en difficulté d'adaptation, en partenariat avec leurs parents et les intervenants qui gravitent autour d'eux, afin qu'ils puissent s'épanouir et se développer de façon harmonieuse vers un maximum d'autonomie et de liberté qu'ils ont le potentiel d'atteindre, comme j'ai moi-même la chance d'en profiter selon mes forces et mes limites qui se modifient au fur et à mesure des années où je m'actualise.

Jamais, je n'aurais cru que des professionnels de la santé et des services sociaux seraient prêts à détruire la vie d'un enfant malade plutôt que d'admettre tout simplement leurs erreurs et les réparer. Il semble bien que l'orgueil n'a pas de prix. Je ne fais qu'arriver et suis loin d'être à la veille de tomber. Que ce gouvernement se le tienne pour dit ! La seule et unique raison pour laquelle je ne suis pas allée dénoncer tout cela publiquement, c'est que je ne voulais pas causer de panique et des suicides. Mais comparer à l'impact d'une carte santé à puce, ce ne sera rien. Je n'ai aucune peur des menaces de poursuite de la part de l'Hôpital Ste-Justine car je possède toutes les preuves concrètes et témoignages pour affirmer mes dires. S'il y en a qui me poursuivent, car naturellement leurs frais seraient payés à même les fonds publics destinés à la santé et aux services sociaux, ce serait payant pour moi, car il y a un pourcentage à payer pour les montants réclamés lorsque la preuve est faite qu'il n'y avait pas matière à poursuite. Au bout du compte, ce sont les payeurs de taxes qui paient. Mais je garanti que si je fais de l'argent avec tous ces faits d'horreur, je le réinvestirai pour protéger davantage les citoyens du Québec.

Un avant-projet de loi « LA CARTE SANTÉ QUÉBEC » : un projet dangereux, dispendieux et inutile

Un projet dangereux sur plusieurs points :

1^{er} point Il y a l'impossibilité pour l'utilisateur d'avoir le contrôle sur les données inscrites à son dossier dans le moment présent. Imaginez l'impact d'une carte santé à puce avec un dossier central où tout le réseau puiserait ses sources ! Malgré la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* ainsi que l'article 60.6 du *Code des professions* qui spécifie que le professionnel doit respecter le droit de son client de faire corriger, dans un document qui le concerne et qui est inclus dans tout dossier constitué à son sujet, des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques en regard des fins pour lesquelles ils sont recueillis, l'utilisateur ne possède aucun pouvoir car le professionnel se cache derrière son opinion que l'utilisateur ne peut absolument pas faire rectifier. Toutes les données inexacts, incomplètes ou équivoques qui sous-tendent l'opinion du professionnel demeureront au dossier quoiqu'il advienne. Même si l'utilisateur poursuit le professionnel, engage des experts et prouve la mauvaise foi du professionnel, le dossier restera inchangé. La seule chose qu'il peut espérer, c'est un dédommagement monétaire. Mais est-ce que l'argent peut remplacer une vie gâchée, des années perdues, l'estime de soi perdue ou encore, un être cher décédé ? Je crois que le plus bel exemple d'une certaine malveillance médicale est celle envers les orphelins de Duplessis qui ont encore des diagnostics de troubles psychiatriques malgré la reconnaissance de leur invention pour les faire rentrer à l'hôpital psychiatrique. Le consentement de l'utilisateur n'existe aucunement en réalité, ce n'est qu'une mascarade pour certains professionnels qui font ce qu'ils veulent, et ils sont bien protégés. Toutefois, c'est un bien-fondé pour les professionnels compétents et intègres, mais cela dépend d'eux. Il est cependant rassurant de savoir que ces derniers font partie de la majorité des professionnels travaillant dans le système de santé et services sociaux public.

2^{ème} point. L'informatisation du réseau de la santé à travers la carte santé Québec, plus spécifiquement, la concentration de l'information personnelle des utilisateurs en regard à leur santé, est sans le moindre doute un des plus grands dangers qui menace notre vie

privée. Car il sera alors possible de monter des **profils au sujet des citoyens**. C'est d'ailleurs arrivé aux États-Unis avec des couplages de dossiers, cela a porté de grave préjudice à un citoyen et le gouvernement a fait cesser ces couplages. Je crois qu'il est important ici de mentionner le projet de loi 122 qui est au stade de l'étude détaillée et qui est intitulé *Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, le Code des professions et d'autres dispositions législatives* où il est fait mention aux articles 108, 109, 110, 111, 112, 113 et 114 de modifications à la *Loi sur l'institut de la statistique du Québec*. Modifications dangereuses en elles-mêmes, imaginez avec un dossier central de santé ! C'est carrément inadmissible pour tout pays démocratique. Il est particulièrement intéressant de mentionner ce qui est écrit à l'article 110 et qui rajoute des articles, à la *Loi sur l'institut de la statistique du Québec* en ce qui concerne la communication de fichiers de renseignements personnels par un organisme public à l'**Institut pour des fins de comparaison, de couplage ou d'appariement avec les renseignements personnels que l'Institut détient**. Il est écrit que l'avis défavorable de la Commission d'accès à l'information (CAI) doit être motivé (quand les usagers font des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux public au Québec, s'ils n'ont pas de réponse, c'est que la réponse est négative. Aucunement besoin de justification. Si l'utilisateur se meurt, et bien qu'il meure !). Tenez-vous bien ! **« En cas d'avis défavorable de la CAI, le gouvernement peut, sur demande, approuver cette entente et fixer les conditions applicables. L'entente entre en vigueur le jour de son approbation ou à toute date ultérieure fixée par le gouvernement ou prévue à l'entente.** Cette entente ainsi que l'avis de la CAI et l'approbation du gouvernement, le cas échéant, sont déposés à l'Assemblée nationale dans les trente jours de l'entrée en vigueur de l'entente, si l'assemblée est en session ou, si elle ne siège pas, dans les trente jours de l'ouverture de la session suivante ou de la reprise de ses travaux. L'entente doit, en outre, être publiée à la *Gazette officielle du Québec* dans les trente jours de son dépôt à l'Assemblée nationale (donc 60 jours et plus après la décision prise par le gouvernement sans le consentement de la CAI). Le gouvernement peut, après avoir pris l'avis de la CAI, révoquer en tout temps l'entente. » Excusez-moi ! Mais aussi bien éliminer la CAI et tous les mots comportant démocratie de notre société québécoise. Nous sommes vraiment rendus dans une province totalitaire et en voici une preuve concrète. Face au fait qu'une décision de la CAI et de la Cour du Québec confirmait que IMS Health Canada, filiale de la multinationale de l'Information sur la santé, devait obtenir le consentement écrit des médecins pour obtenir et traiter des renseignements personnels sur leur pratique, renseignements nominatifs sur les médecins québécois et les ordonnances qu'ils rédigent, pour des fins commerciales, i.e. pour les vendre aux compagnies pharmaceutiques, notre gouvernement québécois, par l'entremise de M. Joseph Facal, ministre responsable des Relations avec les citoyens et de l'Immigration jusqu'au 30 janvier 2002, a tout simplement déposé et fait adopter le projet de loi 75 *« modifiant la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé »* le 19 décembre 2001 et l'a fait mettre en vigueur pour le 20 décembre 2001 afin de faciliter la vie de la multinationale. En terminant, je voudrais citer Mme Denise Carrier-Perreault, leader adjointe du gouvernement, qui a dit à l'Assemblée nationale du Québec, le 16 octobre 2001 vers 10h00 : « ... Alors, quand il y a entente, comme vous le dites vous-même, M. le Président, **une bonne entente, là, dans ce temps-là on peut passer par-dessus beaucoup de règles de nos règlements.** » Donc, éliminons la Cour du Québec, la CAI, la Charte des droits et libertés, les lois, les règlements et le mot démocratie de notre société québécoise car ils n'ont vraiment plus

aucun sens. Avec la carte santé à puce, je n'ose imaginer jusqu'où va se rendre la décadence de notre société québécoise.

3^{ème} point. Aujourd'hui, lorsqu'il y a erreur médicale, l'utilisateur peut toujours changer d'endroit afin d'être mieux traité en fonction de ses besoins de santé. Exception faite pour ceux qui ont des problèmes de santé mentale, car les départements de psychiatrie eux, traitent leurs usagers comme du courrier, de la paperasse, i.e. leurs besoins et leurs soins sont fonction de leur code postal en tout premier lieu. Ce serait l'Association des psychiatres du Québec qui aurait décidé de ne pas respecter l'article 6 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* qui stipule que **toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux**. Ceux qui ont des problèmes de santé mentale ne sont donc pas considérés comme des personnes. Et il y en a qui se demande pourquoi certains vont se suicider sur le pont Jacques Cartier ??? Avec une carte santé à puce, certains psychiatres vont être très contents et d'autres médecins aussi, car ils vont vraiment avoir tout le contrôle, tout le pouvoir de vie ou de mort sur les citoyens faisant usage des services de santé et services sociaux publics du Québec. Soit que les professionnels vont suivre l'erreur ou les plus intègres vont refuser de soigner l'utilisateur. Absolument aucune loi ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne. Et il existe une éthique entre professionnels où il est inconcevable qu'un médecin au Québec dise le contraire d'un autre de façon consciente, à moins d'être un expert qui comparait devant un tribunal. La carte santé à puce va protéger et encourager l'incompétence, la toute-puissance et la malveillance de certains professionnels de la santé et des services sociaux qui malgré le fait qu'ils sont minoritaires, ils se trouvent pour la plupart, à des postes de pouvoir assez importants et d'influences certaines pour détruire bien des vies humaines, ce qui affecte le réseau en entier.

4^{ème} point. L'informatique étant ce qu'elle est, qu'arrivera-t-il si l'accès au dossier est inaccessible lorsqu'une urgence l'exige ? Il faut imaginer qu'il n'y a plus rien sur papier!

5^{ème} point Prenant exemple sur les taupes découvertes récemment à la Régie de l'assurance automobile du Québec qui ont vendu des renseignements personnels et nominatifs de certains citoyens à des groupes de motards criminalisés. Peut-on vraiment être rassuré de savoir que le gouvernement du Québec prévoit informatiser et centraliser des renseignements sur la santé physique et mentale des citoyens du Québec ? La police nous dit de ne pas donner notre NIP de notre compte bancaire, et ce, même à notre conjoint, et le gouvernement du Québec voudrait que tous puissent avoir accès aux vulnérabilités physiques et mentales de tous les citoyens du Québec. Il me semble qu'il y a de quoi à avoir très peur. Le paradis là, il n'est pas sur la terre, donc pas plus au ministère de la santé et des services sociaux du Québec et encore moins dans le système informatique.

6^{ème} point. Supposément que l'utilisateur va pouvoir refuser d'avoir une carte santé à puce, jusqu'au jour où le gouvernement va faire un décret ou une nouvelle loi l'y obligeant. Qu'advient-il à cet usager ? Il n'y a pas là un risque qu'il soit stigmatisé et que les professionnels refusent de le traiter ? A-t-on vraiment le choix ? C'est carrément une obligation insidieuse et antidémocratique !

7^{ème} point. Afin de vous démontrer toute la magouille qui sous-tend cet avant-projet de loi, je vous mentionne ici que l'Hôpital Ste-Justine est à la recherche d'un coordonnateur des archives médicales et de la gestion des données cliniques afin d'intégrer diverses bases de données statistiques relatives aux activités cliniques de l'Hôpital Ste-Justine, et ce, depuis la mi-janvier 2002. Cela sert à quoi de faire des auditions publiques, s'il y a déjà une petite clique qui a tout prévu et tout décidé d'avance, qu'importe ce que les citoyens du Québec en pensent ? Aussi bien être clair, nous ne sommes plus dans une province démocratique. Cela commence à être sérieusement dangereux que la majorité de nos hôpitaux deviennent de plus en plus des centres hospitaliers universitaires et que même les Régions régionales reflètent cette priorité à travers leurs actions, mais aussi à l'intérieur des nouveaux conseils d'administration. Les citoyens ne sont plus traités comme des êtres humains mais davantage comme des payeurs de taxes et des cobayes de recherche et de pratique professionnelle, c'est à faire peur à n'importe qui !

Un projet dispendieux :

Imaginez les coûts monétaires d'un tel réseau informatique : Les transferts des données écrites sur papier à l'ordinateur, le coût de l'équipement informatique et de la main d'œuvre qui est très dispendieux ; le fait que tous les professionnels et intervenants puissent constamment avoir accès à l'ordinateur (sinon, il va y avoir une file devant le peu d'ordinateurs, en espérant que ce ne soient pas tous des cas urgents. Souhaitons-nous aussi du courant électrique continu et pas trop de virus informatiques) donc, plusieurs ordinateurs seront nécessaires au même endroit tenant compte du nombre d'intervenants, il va falloir des ordinateurs portables pour les services à domicile ; etc.

Avec tout le manque de ressource et subvention adéquate pour voir à ce que tous les citoyens du Québec aient droit à l'accessibilité de services de santé et de services sociaux de qualité qui respectent leurs droits et leur dignité, il est vraiment décourageant de voir que le gouvernement du Québec est prêt à investir des millions, si ce n'est pas des milliards, pour informatiser les données cliniques des citoyens afin de satisfaire une petite clique qui sera plus puissante que le gouvernement en tant que tel. Une personne qui a le droit de vie ou de mort sur nous, je la considère très puissante. C'est tout simplement du dilapidage d'argent public pour le bénéfice du monde universitaire et médical. Le gouvernement entreprend différents projets pour rassurer une partie de la communauté médicale et universitaire, comme par ce projet de carte santé à puce et la construction du futur méga-hôpital que sera le CHUM. Si cela est rassurant pour ces gens, cela est loin de l'être pour les usagers et les différents professionnels œuvrant dans le système de santé et services sociaux public et privé du Québec.

Également, il est ressorti dans plusieurs médias que cette carte santé à puce pourrait permettre un meilleur contrôle des services, car selon certains, ce sont les usagers qui abusent des services de santé et services sociaux ainsi que les usurpateurs d'identité qui coûteraient ÉNORMÉMENT cher au gouvernement ??? Premièrement, où est la logique qui veut que les citoyens du Québec aiment se faire soigner juste pour le plaisir sans que ce ne soit pertinent, c'est tellement le "fun" attendre pour aller voir son médecin, attendre des heures à la clinique ou à l'Hôpital et passer des tests ??? Dites-moi, si les médecins et les différents professionnels des services publics traitaient les citoyens comme des ÊTRES HUMAINS intelligents, méconnaissants de certaines sciences de la santé qui requièrent certaines études de haut niveau (il faut savoir vulgariser un peu et baisser de son piédestal), mais capable d'être responsable de prendre les

décisions adéquates à leurs besoins (ils sont les mieux placés pour le savoir, il me semble), les usagers seraient davantage écoutés dans leurs besoins réels, traités adéquatement, informés et en bien meilleure santé, ne trouvez-vous pas ? Pour ce qui est des usurpateurs qui obtiennent facilement des soins de santé, il me semble que c'est au préposé à l'accueil de s'assurer de la validité de la photo et au besoin de demander d'autres cartes d'identification. Les cas d'usurpateurs de la carte soleil qui ont été publiés étaient tous des cas où le préposé n'avait même pas vérifié si la photo sur la carte soleil correspondait avec l'utilisateur. Non mais ! On ne va pas créer une carte santé à puce parce qu'il y en a qui font mal leur travail ? On doit s'assurer de mettre en place une procédure facilement vérifiable périodiquement afin de veiller à ce que ceux qui ont la charge de prendre la carte soleil pour faire payer des services de santé et services sociaux, soient imputables de leur travail qui se doit d'être fait avec un minimum de vérification et de concentration.

Un projet inutile :

Le communiqué de presse du 19 décembre 2001, faisant état du dépôt de cet avant-projet de loi « LA CARTE SANTÉ Québec » par le ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux à ce moment soit, M. Rémy Trudel, mentionnait que cette carte santé à puce pour 7,4 millions de québécois visait à répondre à la demande de la population d'obtenir des services rapides, continus et adaptés à leurs besoins et à celle des médecins qui souhaitent de meilleurs outils cliniques.

Je ne vois vraiment pas en quoi les services seront plus rapides, continus et adaptés aux besoins des usagers, c'est complètement insensé comme argument. Ces éléments dépendent de la compétence des professionnels (savoir observer l'utilisateur et non l'ordinateur, savoir évaluer en fonction de l'observation et de l'écoute attentive de l'utilisateur, et non en jugeant selon ce qui est écrit à l'ordinateur, savoir communiquer, savoir collaborer et initier une collaboration partagée avec l'utilisateur et son entourage, etc.) et du travail d'équipe multidisciplinaire où chacun, apporte le meilleur de ses connaissances en **TOTALE COLLABORATION AVEC L'USAGER**. Imposer des idées et des traitements à un utilisateur ne peut certes pas aider à améliorer son état de santé mais risque davantage d'empêcher l'atteinte de résultats bénéfiques qui auraient eus lieu si l'utilisateur avait donné son accord au préalable. La centration principale devrait être l'individu dans son entier (le physique, le mental, le psychique, l'affect, les valeurs, le social, etc.) en tenant compte d'une intervention systémique afin de viser le développement harmonieux de celui-ci dans un environnement le plus naturel possible et ce, en fonction de ses forces et de ses limites réelles (et non écrites à l'ordinateur).

Une feuille résumant des éléments importants de certains problèmes de santé de l'utilisateur peut très bien être faite par l'utilisateur ou son médecin de famille et mise avec sa carte soleil. L'utilisateur peut toujours résumer le tout verbalement, ce n'est pas parce qu'il n'est pas médecin qu'il est stupide, sans mémoire et incapable de parler et de décider. Il me semble que nous nous dirigeons de plus en plus vers une société qui déresponsabilise les citoyens par des prises de contrôles et de décisions de plus en plus totalitaire qui entravent sérieusement nos droits et libertés qui sont fondamentaux dans un pays démocratique.

Pour ce qui est de l'argument d'avoir de meilleurs outils cliniques pour les médecins, je dirais plutôt, pour fournir davantage de données au centre hospitalier universitaire à des fins de recherche pour satisfaire l'ego insatiable de certains chercheurs, dirigeants et médecins qui visent une belle renommée internationale. On pourrait peut-être commencer à consulter des médecins par ordinateurs tant qu'à faire, le côté humain, oublions cela ! Formons une nouvelle génération de médecins de famille informaticiens ! ??? Des robots médecins ! ??? **Les meilleurs outils**

cliniques du médecin, ce sont ses connaissances théoriques et expérientielles, son savoir-être et son savoir-faire.

Recommandations

- 1) Abolir totalement ce projet de carte santé à puce et toute centralisation de l'information sur la santé des citoyens du Québec
- 2) Appliquer enfin la mentalité de l'usager payeur, décideur et utilisateur des services de santé et services sociaux publics du Québec.
- 3) Rappeler aux professionnels des services de santé et services sociaux publics du Québec qu'ils sont les employés des usagers, des citoyens du Québec, et qu'ils ne font pas une grâce à ceux-ci lorsqu'ils leur prodiguent des soins. Le respect se doit d'être réciproque.
- 4) Rendre les intervenants des services de santé et services sociaux publics du Québec davantage imputables de leurs actions afin qu'ils visent l'efficacité et réparent leurs erreurs le plus rapidement possible. Il s'agit donc de valoriser et protéger la compétence et l'intégrité.
- 5) Qu'en ce qui concerne la santé et les services sociaux du Québec, que le gouvernement du Québec prenne des décisions pour le bien commun de la population en général, et non pas des décisions partisans ou des décisions qui profitent à une petite clique de mieux nantis au prix de plusieurs vies humaines perdues.
- 6) Que les soins de base deviennent la priorité de ce gouvernement et non pas la haute technologie. À quoi nous sert une haute technologie si nos jeunes se suicident de plus en plus ?
- 7) Briser la LOI DU SILENCE qui règne dans le réseau de la santé et des services sociaux publics du Québec afin de trouver des solutions véritables et durables.
- 8) Que les projets ayant un impact sur les services de santé et services sociaux se fasse en collaboration et en tenant compte de l'opinion de professionnels qui pratiquent régulièrement auprès des usagers et non pas juste de professionnels chercheurs, enseignants et dirigeants. Ceux qui décident depuis un certain temps ne sont pas confrontés à la réalité quotidienne pénible de leurs mauvaises décisions

Conclusion

La population du Québec n'est vraiment pas au courant des impacts dangereux d'une carte santé à puce et se trouve à être facilement manipulable et vulnérable en ce moment. Avec toute la LOI DU SILENCE qui règne dans le réseau de la santé et des services sociaux public du Québec, le harcèlement et l'intimidation vécus par ceux qui veulent être compétents et intègres, les falsifications de données et de dossiers médicaux, l'ego de certains professionnels qui est plus important qu'une vie humaine, le manque total de collaboration avec l'usager pour veiller à sa santé reflété par une imposition de données, traitements ou services sous menaces de coupures de

services ou de signalement injustifié, sont tous des éléments qui se doivent d'être travaillés auprès des professionnels de la santé et des services sociaux publics du Québec avant de leur donner davantage d'emprise et de pouvoir sur les usagers. Penser de façon à croire et à faire croire que les professionnels de la santé et des services sociaux sont parfaits est utopique et ne favorise pas plus les professionnels qui s'épuisent que les usagers qui ont de moins en moins de pouvoir sur leur santé et sont de plus en plus malades et suicidaires. Seul un petit groupe de mieux nantis peut tirer avantage de ces problèmes. Détruire le réseau de santé et services sociaux publics afin de vanter les mérites d'une privatisation des services peut être très profitable pour plusieurs qui n'ont que l'argent et les profits en tête. Un peu d'amour et d'humanité, est-ce tant demandé à nos dirigeants ? J'espère que non !



Chantal Mino, psychoéducatrice
Casier postal 261
Succursale Montréal-Nord
Montréal-Nord (Québec)
H1H 5L2

- c.c. Mme Pauline Champoux-Lesage, Protectrice du citoyen, gouvernement du Québec
Mme Lise Denis, Protectrice des usagers en matières de santé et services sociaux,
gouvernement du Québec
M. Pierre Marois, président de la Commission des droits de la personnes et des droits de la
jeunesse, gouvernement du Québec
M. Jean-Luc Pinard, membre du Comité de la santé mentale du Québec et du conseil
d'administration de l'AGIDD-SMQ
Mme Brigitte Lavoie, présidente de l'Association québécoise de suicidologie
Dr Paul Saba, président de La coalition des médecins pour la justice sociale
Dr James Farquhar, président de la Coalition pour la santé mentale au Québec
Dr Yves Lamontagne, psychiatre et président du Collège des médecins du Québec
Mme Louise Landry, présidente de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et
des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec
Mme Françoise Rolin, présidente de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec
Mme Gyslaine Desrosiers, présidente de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec
M. Louis Beaulieu, président de l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec
M. Paul Fernet, président de l'Ordre des pharmaciens du Québec
M. Paul Castonguay, président de l'Ordre professionnel des physiothérapeutes du Québec
M. Claude Leblond, président de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec
Mme Rose-Marie Charest, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec
M. Khiem Dao, directeur général de l'Hôpital Ste-Justine, pour donner au conseil
d'administration de l'Hôpital Ste-Justine