

Droits des patients

- Les droits des patients impliquent que tout service optométrique rendu à la Clinique universitaire de la vision, le soit sur les lieux en présence d'un chargé de clinique ou d'un professeur de l'Université de Montréal, détenteur d'un permis d'exercice de l'optométrie au Québec et inscrit au Tableau de l'Ordre des optométristes du Québec. Les dispositions des assurances détenues par l'Université pour les actes posés par ses étudiants pourront ainsi s'appliquer en tout temps.
- Tout patient a le droit, indépendamment de sa race, de ses croyances, de sa religion, de sa nationalité, de son sexe, ou de son orientation sexuelle, de recevoir des soins optométriques de haute qualité prodigués de façon respectueuse.
- Tout patient a le droit à une information complète relativement au diagnostic de sa condition, à son pronostic et à son traitement dans des termes qu'il lui sera possible de comprendre. Il a le droit de connaître le nom du clinicien et de l'étudiant qui sont responsables de son cas.
- Tout patient a le droit de recevoir toute l'information nécessaire avant qu'une demande de consultation ou qu'une référence soit effectuée ou qu'un traitement devienne applicable. À l'exception des cas d'urgence, une telle information en vue du consentement, devrait inclure (sans toutefois y être limitée) le procédé clinique ou le traitement utilisé, les risques pour la santé de l'individu (si tel est le cas) et la durée probable du traitement. Le patient a aussi droit à l'information concernant les diverses alternatives thérapeutiques qui peuvent s'offrir à lui.
- Tout patient a le droit de refuser un traitement et d'être dûment informé des conséquences de sa décision.
- Tout patient a droit à la confidentialité quant à sa condition de santé générale, oculaire et visuelle. Les discussions de cas, consultations, examens et traitements sont confidentiels et doivent être réalisés avec discrétion. Les personnes qui ne sont pas directement impliquées dans le soin d'un patient doivent obtenir sa permission pour assister ou participer.
- Tout patient a le droit de s'attendre à ce que toutes les communications et documents relatifs à son cas soient considérés comme confidentiels.
- Tout patient a le droit de s'attendre à ce que la Clinique universitaire de la vision réponde, de façon raisonnable et responsable, aux demandes de services. La Clinique assurera l'évaluation et/ou la référence selon l'urgence du cas. Dans le cas où une référence dans une autre clinique (externe) ou vers un autre fournisseur de soins de santé s'avère nécessaire, le patient recevra une information complète et toutes les explications quant au besoin d'une telle référence. Si le patient y consent, l'autre clinique ou l'autre professionnel qui le rencontrera devra recevoir toutes les informations relatives au besoin d'une consultation additionnelle ou d'un traitement.
- En conformité avec les règles d'éthique établies par l'Université de Montréal pour la réalisation de recherches de nature expérimentale, tout patient a le droit d'être informé des intentions de la Clinique de s'engager dans un projet de recherche susceptible d'influencer le traitement qui lui a été proposé. Le patient a le droit de refuser de participer à de tels projets de recherche et de demander à recevoir le traitement généralement reconnu ou plus traditionnel.
- Tout patient a le droit de s'attendre à une continuité raisonnable de service. Il a le droit de savoir à l'avance quelles sont les disponibilités de rendez-vous et l'endroit où les services peuvent être obtenus. Le patient a le droit de s'attendre à ce que la Clinique ait un mécanisme par lequel il sera informé des exigences consécutives au traitement.
- Tout patient a le droit d'être informé de tous les honoraires professionnels avant que les services ne soient rendus. Il a le droit de vérifier et d'obtenir les explications relatives à sa note de frais, indépendamment de la source de paiement.
- Tout patient a le droit de savoir que des procédures de révision clinique existent et il a le droit d'être avisé de la façon dont il doit s'y prendre pour les mettre en marche.
- La Clinique a de nombreuses responsabilités professionnelles incluant la prévention et le traitement des problèmes opculo-visuels, la formation de professionnels de la santé et la réalisation de recherches cliniques. Toutes ces activités doivent être accomplies avec le plus grand souci du bien-être des patients et avec la considération requise de sa dignité d'être humain. Étant donné qu'une simple affirmation dans ce sens ne peut garantir les droits des patients, nous croyons que le respect de ces éléments de base représente une certaine assurance que les droits des patients seront protégés.
- Il est utile de rappeler que l'exercice de ces droits doit se faire en conformité avec les lois et règlements régissant les professions (Code des Professions) et l'exercice de l'optométrie dans la province du Québec (Loi sur l'Optométrie et ses règlements, etc.).

Normes et conditions régissant les services professionnels des cliniques

Cadre de formation professionnelle

- Les cliniques visent à former l'étudiant en optométrie dans l'application et l'expérimentation des différentes techniques d'ajustement et de contrôle. Cette formation s'effectue sous la surveillance d'optométristes-cliniciens dûment qualifiés et détenant un permis d'exercice de l'Ordre des optométristes du Québec. Les cliniques dispensent des services professionnels dans le cadre de cette formation.

Honoraires professionnels

- Des honoraires professionnels sont exigés pour tous les examens en clinique qui ne sont pas couverts par la Régie de l'assurance-maladie du Québec. Les coûts varient selon le type d'examens et peuvent être sujets à modification en tout temps.

Paiements

- Toute commande de lunettes avec ordonnance doit être accompagnée du versement de la moitié des frais professionnels.
- Les cartes de crédit Visa et Mastercard ainsi que les cartes-débit de la plupart des institutions financières sont acceptées mais pas les chèques personnels.
- Des frais administratifs peuvent être retenus sur toute commande avec ordonnance (lunettes et lentilles cornéennes) advenant une annulation et/ou un retour de marchandises injustifiés.

Livraison

- Toutes les livraisons de lunettes et de lentilles cornéennes se font uniquement sur rendez-vous.