

## Examen de votre plainte

1. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
2. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
3. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
4. Il vous informe des résultats dans les 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement.

## Qu'est-ce qu'un commissaire aux plaintes ?

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. Puisqu'il relève directement du conseil d'administration, il détient toute la liberté et l'indépendance nécessaires à la réalisation de ses fonctions. Il est là pour vous écouter et s'assurer que vos droits sont respectés. À la suite de l'examen des plaintes, il adresse des recommandations au conseil d'administration.

Si votre plainte concerne un professionnel qui pratique dans un établissement de santé et de services sociaux, tel qu'un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident, le commissaire l'acheminera au médecin examinateur et vous en informera.

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du médecin examinateur, vous pouvez exercer votre droit de recours devant le comité de révision de l'établissement.

Les cabinets privés de médecins, de dentistes ou d'autres professionnels de la santé ne sont pas couverts par le régime d'examen des plaintes, sauf s'ils sont liés par une entente de service à un établissement du réseau de la santé et des services sociaux.

## Aide et accompagnement

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels.

Composez le 1 877 767-2227 (numéro sans frais).

Le comité des usagers de l'établissement en cause peut également vous aider. Communiquez avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour obtenir ses coordonnées.

Toute personne de votre choix peut vous accompagner ou vous assister à toutes les étapes de vos démarches.

## Signalement

Si vous êtes témoin ou avez connaissance du fait que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers n'ont pas été respectés, vous pouvez en aviser, verbalement ou par écrit, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui a le pouvoir d'intervenir. Il peut aussi intervenir de sa propre initiative.

## Le régime d'examen des plaintes

**AMÉLIORER  
LA QUALITÉ  
DES SERVICES :  
NOTRE  
PRÉOCCUPATION  
CONSTANTE!**

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Il permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte.

## Vos droits en tant qu'usager

- Être informé<sup>1</sup> sur les services existants et la façon de les obtenir.
- Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire.
- Choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services<sup>2</sup>.
- Recevoir des soins en cas d'urgence.
- Être informé sur votre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins vous concernant.
- Être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité, dans toute intervention.
- Accepter ou refuser, vous-même ou par l'entremise de votre représentant, les soins de façon libre et éclairée.
- Avoir accès à votre dossier, lequel est confidentiel.
- Participer aux décisions qui vous concernent.
- Être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des renseignements sur les services.
- Porter plainte, sans risque de représailles, être informé de la procédure d'examen des plaintes et être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches, si nécessaire.
- Être représenté pour tous vos droits reconnus advenant votre inaptitude, temporaire ou permanente, à donner votre consentement.
- Recevoir des services en langue anglaise, pour les usagers anglophones, selon le programme d'accès gouvernemental.

1. Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

2. L'établissement détermine les services de santé et les services sociaux qu'il offre, en tenant compte de sa mission ainsi que de ses ressources humaines, matérielles et financières.

## Régime d'examen des plaintes

### Pourquoi porter plainte?

Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect des droits des usagers. Il contribue à améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux.

Avant de porter plainte, vous devriez d'abord en parler avec le personnel responsable des soins et des services de l'établissement concerné.

### Qui peut porter plainte?

L'usager ou son représentant et l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé peuvent déposer une plainte verbale ou écrite, par téléphone, par courrier ou en personne.

### Procédure à suivre pour porter plainte

#### Recours de 1<sup>re</sup> instance

Vous êtes insatisfait des soins et des services fournis par :

- un établissement du réseau de la santé et des services sociaux
  - tout autre organisme ou toute autre société ou personne auxquels cet établissement a recours ;
- un service de transport ambulancier<sup>3</sup> ;
- une résidence privée pour aînés ;
- une ressource intermédiaire ;
- une ressource de type familial ;
- un organisme communautaire ;
- une résidence privée d'hébergement (jeu pathologique et toxicomanie).

3. Pour les régions de Montréal et de Laval, les plaintes doivent être adressées au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de la Corporation d'Urgences-santé (514 723-5600, poste 5606).

Vous pouvez porter plainte, par écrit ou verbalement, et de façon confidentielle, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre territoire.

Ses coordonnées sont disponibles au [sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/](http://sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/), auprès de Services Québec (1 877 644-4545) ou en demandant au personnel de l'établissement ou de l'organisme concerné.

#### Recours de 2<sup>e</sup> instance

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

1 800 463-5070  
[protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)  
[protecteurducitoyen.qc.ca](http://protecteurducitoyen.qc.ca)