

## L'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 par la suite des informations auprès des personnes en cause.
- 4 Il intervient de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé ou entend formuler une plainte fait l'objet de représailles, de quelque nature qu'elles soient.
- 5 Il vous informe des résultats dans les 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions qu'il a envisagées pour résoudre le problème ou des mesures correctives qu'il a recommandées aux personnes en cause.

**VOTRE PLAINTÉ EST TRAITÉE EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ.**



07-728-01FA

**Vous avez besoin d'aide pour formuler votre plainte ou vous souhaitez être accompagné dans vos démarches ?**

### Plusieurs possibilités s'offrent à vous

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services à qui vous vous adressez peut vous aider.

Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région peut vous aider. Le CAAP est un organisme communautaire régional mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Ses services sont gratuits et confidentiels. Pour obtenir de l'information sur le CAAP de votre région, composez le numéro sans frais suivant : **1 877 767-2227**.

Le comité des usagers de l'établissement en cause peut également vous aider. Tous les établissements ont l'obligation de constituer un comité des usagers. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pourra vous donner le numéro de téléphone de ce comité.

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

Vous êtes témoin ou vous avez connaissance que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Vous pouvez en aviser, verbalement ou par écrit, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, lequel a le pouvoir d'intervenir.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut aussi intervenir de sa propre initiative.

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

À l'exception d'une situation d'urgence, rien dans la Loi ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne.



**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 qui permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte à ce sujet. Voici les droits que vous avez en tant qu'usager.*

## Les droits des usagers

- Le droit d'être informé sur les services existants et la façon de les obtenir.
- Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire.
- Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services.
- Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence.
- Le droit d'être informé sur votre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins vous concernant.
- Le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Le droit d'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.
- Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée, vous-même ou par l'entremise de votre représentant.
- Le droit d'accès à votre dossier, lequel dossier est confidentiel.
- Le droit de participer aux décisions qui vous concernent.
- Le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations sur les services.
- Le droit de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches, si nécessaire.

- Le droit d'être représenté pour tous vos droits reconnus advenant votre inaptitude, temporaire ou permanente, à donner votre consentement.
- Le droit de recevoir des services en langue anglaise, pour les usagers anglophones, selon le programme d'accès gouvernemental.

## Le régime d'examen des plaintes

### 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.

### Pourquoi porter plainte ?

Porter plainte est un geste constructif quand il s'agit d'assurer le respect des droits des usagers. Vous pouvez ainsi contribuer à l'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux.

### À qui formuler une plainte ?

Vous êtes insatisfait des soins et des services que vous avez reçus ou vous avez l'impression que vos droits n'ont pas été respectés ? Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est là pour traiter votre plainte, promouvoir la qualité des services et s'assurer du respect de vos droits.

Mais vous pourriez d'abord en parler aux personnes responsables des soins et des services en question.

## Procédure à suivre pour porter plainte

### Le recours de première instance

*Vous êtes insatisfait des soins et des services fournis par :*

- un établissement de santé et de services sociaux,
- une ressource intermédiaire,
- une ressource de type familial,
- ou n'importe quel organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt.

**VOUS POUVEZ PORTER PLAINTÉ, PAR ÉCRIT OU VERBALEMENT, AU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES DE L'ÉTABLISSEMENT EN CAUSE.**

À votre demande, le personnel de l'établissement vous donnera le nom et le numéro de téléphone du commissaire local.

*Vous êtes insatisfait des soins et des services que vous recevez :*

- d'un organisme communautaire,
- d'une résidence privée d'hébergement,
- d'une résidence pour personnes âgées,
- d'un service de transport ambulancier,\*
- ou d'une agence de la santé et des services sociaux.

**VOUS POUVEZ PORTER PLAINTÉ, PAR ÉCRIT OU VERBALEMENT, AU COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES.**

Vous trouverez le nom et le numéro de téléphone du commissaire régional à l'adresse Web suivante : [www.msss.gouv.qc.ca/agences](http://www.msss.gouv.qc.ca/agences)  
Vous pouvez aussi composer le numéro sans frais de Services Québec : **1 877 644-4545.**

\*Pour les régions de Montréal et de Laval, vous pouvez porter plainte, par écrit ou verbalement, au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de la Corporation d'Urgences-santé. Vous pouvez le joindre en composant le **514 723-5606.**

## Vous demeurez insatisfait une fois l'analyse de votre plainte terminée

### Le recours de deuxième instance

*Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services*

**VOUS POUVEZ VOUS ADRESSER AU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN.**

**Bureau de Québec :** 418 643-2688

**Bureau de Montréal :** 514 873-2032

**Ailleurs en région :** 1 800 463-5070

**Courriel :** [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

**Site Web :** [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

Toutefois, 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.

Et si vous demeurez 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.