

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 services 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.

Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CUCI)

418 386-3363, poste 643549
cucica@ssss.gouv.qc.ca

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.

www.cissss.ca.gouv.qc.ca

commissaire.cissss.ca@sss.gouv.qc.ca

1 877 986-3587

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- protéger les personnes qui déposent une plainte ou qui témoignent devant la Commission;
- en consulter le site Web;
- par courriel: protecteur@sss.gouv.qc.ca;
- par téléphone: 1 800 463-5070;
- au Protecteur du citoyen;
- des conciliations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- vous pouvez vous adresser à la Commission;
- au Protecteur du citoyen;
- en consultant le site Web;
- protéger les personnes qui déposent une plainte ou qui témoignent devant la Commission;

Recours de 2^e instance

- Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conciliations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, 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 sanctuaire.gouv.qc.ca/système. Services Québec (1 877 644-4545) ou en demandant au personnel de l'établissement ou de l'organisme concerné.

Regime 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.

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

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 confié la responsabilité d'un service;
- un service de transport ambulancier;
- un service de transport aérien;
- une résidence privée pour aînés;
- une résidence privée pour jeunes;
- une résidence communautaire;
- une résidence privée d'hébergement;
- une pathologie et toxicomanie.

3. Pour les régions de la Gaspésie - Les-de-la-Madeleine et de la Mauricie, le traitement des plaintes est confié à un CISSS de la région, soit le CISSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, le CISSS de la région, soit le CISSS du Centre-Sud des Services sociaux (CISSS) de la région, soit la santé et de la Gaspésie - Les-de-la-Madeleine.
4. Pour les régions de Montréal, de la Gaspésie - Les-de-la-Madeleine et de la Mauricie, le traitement des plaintes est confié à un CISSS de la Mauricie, soit le CISSS de la Gaspésie et le CISSS de la Mauricie-Centre.
5. Pour les régions de la Gaspésie - Les-de-la-Madeleine et de la Mauricie, le traitement des plaintes est confié à un CISSS de la Mauricie, soit le CISSS de la Gaspésie et le CISSS de la Mauricie-Centre.
6. Pour les régions de la Gaspésie - Les-de-la-Madeleine et de la Mauricie, le traitement des plaintes est confié à un CISSS de la Mauricie, soit le CISSS de la Gaspésie et le CISSS de la Mauricie-Centre.

Vos droits en tant qu'usager

• Etre informé, sur les services existants et la fagon de les obtenir.

• Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, en continuité et de fagon personnalisée et sécuritaire.

• Recevoir des soins en cas d'urgence.

• Etre traité avec courtoisie, équité et sécurité, dans toute intervention.

• Accepter ou refuser, vous-même ou par fagon libre et claire.

• Participer aux décisions qui vous concernent.

• Porter plainte, sans risque de représailles, être accompagné ou assister à toutes les étapes de vos démarches, si nécessaire.

• Etre représenté pour tous vos droits reconnus de vos usagers analogiques, selon le programme permanent, à donner votre consentement.

• Recevoir des services en langue anglaise, pour les usagers anglophones, selon le programme d'accès gouvernemental.

2. L'établissement détermine les services de santé et les services sociaux qui offre, en tenant compte de sa mission ainsi que des ressources humaines, maternelles et financières.