Régime d'examen des plaintes

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) prévoit un régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux qui vise autant les ressources et les établissements publics que les établissements privés.

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 courriel ou en personne.

Procédure à suivre pour porter plainte

Recours de 1re 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[3] ;
- 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 services de transport ambulancier de Montréal et de Laval seulement, les plaintes doivent être adressées au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de la Corporation d'urgences-santé.

Recours de 2e instance

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du commissaire, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen :

- par téléphone au **1 800 463-5070** ;
- par courriel à **protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca** ;
- par Internet au **www.protecteurducitoyen.qc.ca.**

Signaler une situation

Si vous constatez que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés ou si vous soupçonnez une situation de maltraitance ou en êtes témoin, vous pouvez agir. Informez sans tarder le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement visé. La démarche est confidentielle.

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 concerné peut également vous aider.

Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez Québec.ca/sante-plaintes.

Sophie-Anne Girardin
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
430 chemin Principal, Cap-aux-Meules
Québec, G4T 1R9
418 986-2121 poste 8501
*notez que les dossiers concernant la télésanté sont également traités par la commissaire.

21-723-01FA © Gouvernement du Québec, 2021

Santé et Services sociaux Québec

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES : NOTRE PRÉOCCUPATION !

Le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, un recours indépendant et confidentiel.

Il permet à toute personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction, de déposer une plainte ou de signaler une situation de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Votre gouvernement

Québec

Vos droits en tant qu'usager

- Être informé[1] 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[2].
- 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, au cours de 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, qui 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 si vous devenez inapte, de façon temporaire ou permanente, à donner votre consentement.
- Recevoir des services en langue anglaise, si vous êtes anglophone, selon le programme d'accès gouvernemental.
- Recevoir des soins de fin de vie.

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.

Examen de votre plainte

1. Le commissaire 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 et à la qualité des services ?

Le commissaire est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. Parce qu'il relève directement du conseil d'administration, il détient l'indépendance nécessaire 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 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.

Vous pouvez formuler une plainte **écrite ou verbale**, de façon **confidentielle**, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné.