

Comment se déroule le traitement d'une plainte?

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité vous confirmera par écrit la date à laquelle il a reçu votre plainte.

À compter de cette date, il dispose de 45 jours pour étudier votre plainte et vous communiquer ses conclusions.

Au besoin, il émettra ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction et au responsable des services. Au besoin, le commissaire informe l'utilisateur du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.



Insatisfait des conclusions ?

Vous êtes insatisfait des conclusions du commissaire aux plaintes et à la qualité? Vous pouvez poursuivre votre démarche en vous adressant au :

Protecteur du citoyen

525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25,
Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone : 418 643-2688/ 1 800 463-5070

Télécopieur : 1 866 902-7130

Courriel :

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Site Web :

www.protecteurducitoyen.qc.ca

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité, M. Serge Saint-Pierre, est responsable envers le conseil d'administration du Centre de santé et de services sociaux de Montmagny-L'Islet du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Son mandat est exclusif afin de garantir sa totale impartialité dans le traitement des plaintes qui lui sont adressées.

Voici ce que le commissaire local aux plaintes et à la qualité peut faire pour vous :



- écouter et discuter de la situation;
- vous informer sur le régime d'examen des plaintes et les démarches à suivre;
- cerner l'objet de votre plainte;
- examiner la situation;
- rendre ses conclusions;
- recommander des mesures correctives et des recommandations, si requises.

M. SERGE SAINT-PIERRE
COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES
ET À LA QUALITÉ

22, avenue Côté
Montmagny (Québec) G5V 1Z9

Téléphone : 418 248-0639 poste 5199
Télécopieur : 418 248-3273
www.csssml.qc.ca
serge.st-pierre.csssml@ssss.gouv.qc.ca

CSSS DE MONTMAGNY-L'ISLET

Partenaire de votre santé

Procédure d'examen des plaintes

pour l'Hôpital, les CLSC, les centres d'hébergement, les ressources de type intermédiaire et les ressources de type familial



Centre de santé et de services sociaux
de Montmagny-L'Islet

VOS DROITS

Le Centre de santé et de services sociaux de Montmagny-L'Islet reconnaît à ses clientèles le droit d'exprimer ouvertement leur insatisfaction relativement aux services reçus ou à ceux qu'elles auraient dû recevoir.

Tel que le stipule la Loi sur les services de santé et les services sociaux, vous avez droit :

- 1) d'être informé sur les services et les ressources disponibles, sur votre état de santé et de bien-être, ainsi que sur les risques et les conséquences des différents traitements qui vous sont offerts;
- 2) d'opter pour le professionnel et l'établissement de votre choix;
- 3) de participer aux décisions vous concernant et de consentir ou de refuser les soins qui vous sont proposés;
- 4) de recevoir de façon continue et personnalisée des soins et des services sécuritaires de qualité;
- 5) d'être accompagné et assisté pour porter plainte ainsi que pour obtenir des services ou des informations.



Formulaire de plainte disponible à l'accueil de chaque installation et sur le site www.csssml.qc.ca

Qui peut présenter une plainte?

Tout usager peut présenter une plainte écrite ou verbale. On entend par usager toute personne qui reçoit, a reçu ou aurait dû recevoir des services d'un établissement de santé ou de services sociaux et toute personne qui a besoin de tels services. Le représentant d'un usager peut également présenter une plainte.

Vous êtes insatisfait des services?

Si vous êtes insatisfait des services que vous avez reçus ou que vous auriez dû recevoir, n'hésitez pas à en discuter avec l'intervenant ou le supérieur immédiat concerné car ils sont les premiers responsables de votre bien-être.

Si vous croyez qu'une telle tentative n'est pas souhaitable ou si cette démarche n'est pas concluante, vous pouvez porter plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité, monsieur Serge Saint-Pierre, dont les coordonnées apparaissent à l'endos. Si votre plainte concerne un acte médical, dentaire ou pharmaceutique, elle sera transmise au médecin examinateur nommé par le conseil d'administration, en l'occurrence monsieur Paul Coulombe M.D.



Tout usager peut présenter une plainte orale ou écrite au commissaire local aux plaintes et à la qualité, M. Serge Saint-Pierre.

Assistance et accompagnement

Lorsqu'un usager n'est pas en mesure de porter plainte, il peut être accompagné ou représenté par :

- une personne de son choix tel un parent, un ami ou autre;
- un représentant du comité des usagers;
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Chaudière-Appalaches (CAAP-CA). Cet organisme sans but lucratif a pour mission d'assister et d'accompagner toute personne qui désire porter plainte auprès d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Chaudière-Appalaches

Casier postal 790

Sainte-Marie (Québec) G6E 3B9

Téléphone : 418 387-8414/ou
1 877 767-2227

Télécopieur : 418 387-3055

Courriel : info@caapca.ca

Site Internet : www.caapca.ca