

La défense de vos droits

*Si vous jugez que vos droits
n'ont pas été respectés*

*Si vous êtes insatisfaits des soins et services
reçus ou que vous auriez dû recevoir*

Adressez-vous sans tarder à la commissaire
locale aux plaintes et à la qualité des services
en composant le **663-5555**.

Une démarche sous le sceau de la confidentialité et de l'intégrité

Les fonctions du commissaire local sont décrites à
l'article 33 de la Loi sur les services de santé et les
services sociaux :

- 1) Recevoir et traiter les plaintes des usagers.
- 2) Diffuser l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique.
- 3) Prêter assistance aux usagers pour la formulation de leurs plaintes.
- 4) Formuler des recommandations aux instances concernées.
- 5) Informer le conseil d'administration des recommandations formulées suite à l'analyse d'une plainte.
- 6) Intervenir de sa propre initiative lorsque les droits des usagers ne sont pas respectés.
- 7) Présenter périodiquement un rapport au conseil d'administration.

confidentialité conseil
aide neutralité
écoute justice respect
vigilance harmonie
empathie

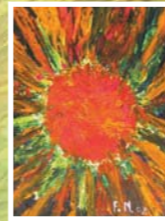
La **Commissaire locale**
aux **plaintes** et à la
qualité des services



Nicole Gagnon

Commissaire locale aux plaintes
et à la qualité des services

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est la personne désignée par le conseil d'administration du Centre hospitalier Robert-Giffard – Institut universitaire en santé mentale (CHRG – Institut) pour voir au respect de vos droits, à titre d'utilisateur, et au traitement diligent de vos plaintes.



FRANCINE MACOMEAU
Sueurs d'été, 2003
Collection *Vincent et moi*

Nicole Gagnon

Commissaire locale aux plaintes
et à la qualité des services

Centre hospitalier Robert-Giffard –
Institut universitaire en santé mentale
2601, chemin de la Canardière
Québec (Québec) G1J 2G3

Vous pouvez joindre la commissaire
du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 12 h
et de 13 h à 16 h 30

Téléphone : **663-5555**
Télécopieur : 663-5811
nicole_gagnon_chrg@ssss.gouv.qc.ca

**Une personne neutre et indépendante
qui voit au respect de vos droits**

La demande d'assistance

La commissaire locale est à votre écoute et vous porte assistance lorsqu'une situation problématique survient. Elle peut agir comme médiatrice, soit pour rétablir les liens entre vous et les intervenants, soit pour obtenir un soin ou un service, ou encore, pour élaborer un processus de conciliation.

L'accompagnement

La commissaire locale travaille pour vous et avec vous afin de trouver la meilleure solution au problème rencontré. Elle vous informe sur la procédure d'examen des plaintes en vigueur dans l'établissement et sur demande, peut vous aider à formuler votre plainte.

Pour vous assister dans votre démarche, vous pouvez également faire appel à un intervenant, à un membre de votre famille ou encore à un ami.

Vous pouvez également obtenir de l'aide auprès de ces deux organismes :

le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale-Nationale (CAAP) **681-0088**

Les services sont gratuits et confidentiels.

le Comité des usagers du CHRГ - Institut **poste 6788**

L'examen de la plainte en 3 étapes

À partir de la date de réception de votre plainte (orale ou écrite), la commissaire locale dispose de 45 jours pour l'étudier et vous faire connaître sa décision.

1

La recevabilité de la plainte

Avant toute chose, la commissaire locale doit établir la recevabilité de la plainte. Après un examen sommaire, elle peut accepter ou rejeter la plainte si elle juge celle-ci frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.

2

L'examen de la plainte

Lorsque la plainte est recevable, la commissaire locale vous rencontre d'abord pour obtenir votre version des faits. Elle recueille ensuite tous les autres éléments pertinents à son analyse auprès des personnes concernées par votre plainte. Au besoin, elle peut consulter votre dossier médical et faire appel à toute personne dont elle juge l'expertise nécessaire, afin de bien cerner le problème.

3

La conclusion

Une fois l'examen de la plainte complété, la commissaire locale vous transmet ses conclusions, de même que les raisons qui les motivent. Si des recommandations s'avèrent nécessaires, elle vous en informe et les achemine ensuite à la direction concernée.

En cas de désaccord

Si vous ou votre représentant légal n'êtes pas satisfait des conclusions de la commissaire locale, vous pouvez faire appel auprès du Protecteur du citoyen qui effectuera une révision de l'examen de votre plainte.

Le Protecteur du citoyen : **418 643-2688**.

L'examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident

Toute plainte à l'endroit d'un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CHRГ - Institut est acheminée par la commissaire locale au **médecin examinateur** désigné par le conseil d'administration de l'établissement. Ce dernier dispose du même délai de 45 jours pour l'étude de la plainte.

En cas de désaccord

Si vous ou votre représentant légal n'êtes pas satisfait des conclusions du médecin examinateur, vous pouvez exercer votre droit de recours, en seconde instance, devant le **comité de révision** de l'établissement composé de trois membres nommés par le conseil d'administration. Il vous faut alors déposer votre demande de révision au secrétariat de la direction générale qui la transmettra au président du comité de révision.

Le président du comité de révision du CHRГ - Institut : **418 663-5126**

Vos droits comme usager

La Loi sur les services de santé et les services sociaux énonce les principaux droits reconnus aux usagers dans les établissements de santé du Québec :

- Le droit de recevoir des services adéquats et de qualité sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- Le droit de choisir l'établissement duquel vous désirez recevoir les soins et services, compte tenu des ressources disponibles;
- Le droit de choisir le professionnel duquel vous désirez recevoir les services. Toutefois, un professionnel a la liberté d'accepter ou non une personne;
- Le droit d'être traité avec respect, dignité, équité et courtoisie;
- Le droit d'être informé sur votre état de santé, sur les divers traitements possibles et leurs effets attendus ainsi que sur les services existants et la façon de les obtenir;
- Le droit de participer aux décisions qui vous concernent;
- Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée;
- Le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations sur les services;
- Le droit d'être représenté pour l'exercice de vos droits, en cas d'inaptitude;
- Le droit de recevoir des services en langue anglaise si vous êtes anglophone;
- Le droit de porter plainte sans risque de représailles et d'être informé de la procédure d'examen des plaintes;
- Le droit d'être informé de tout accident survenu au cours d'une prestation de services;
- Le droit d'accès à votre dossier;
- Le droit à la confidentialité;
- Le droit de recevoir des soins appropriés en cas d'urgence;
- Le droit d'être protégé de toute forme de discrimination, d'exploitation, d'abus, de harcèlement ou de violence.