

Les meilleurs soins pour la vie  
The Best Care for Life

## GUIDE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL (CUSM)

**Lynne Casgrain, 514 934-8306**

Commissaire local aux plaintes et à la qualité  
des services, CUSM  
Hôpital Lachine et Pavillon Camille-Lefebvre

### **Commissaires adjointes :**

**Patricia Boyer, 514 412-4400, poste 22223**

Hôpital de Montréal pour Enfants  
Clinique médicale Reine Elizabeth

**Danièle Thibodeau, 514 934-1934, poste 35655**

Hôpital Royal Victoria  
Institut thoracique de Montréal

**Pascale Valois, 514 934-1934, poste 44285**

Hôpital général de Montréal  
Hôpital neurologique de Montréal



Centre universitaire de santé McGill  
McGill University Health Centre



### **QUE FAIRE SI...**

- ▶ Vous considérez ne pas avoir été suffisamment informé sur votre traitement médical ou sur tout autre type de soins ;
- ▶ Vous n'êtes pas satisfait des soins ou des services que vous ou un membre de votre famille avez reçus ;
- ▶ Vous considérez que vos droits ont été lésés ;
- ▶ Vous considérez que l'accès à des soins ou à des services auxquels vous avez droit vous a été refusé ;
- ▶ Vous considérez qu'une situation pourrait être améliorée ou si vous avez des solutions pour corriger la situation.

### **DROITS DES USAGERS DU CUSM**

- ▶ de recevoir des services adéquats ;
- ▶ d'être informé sur leur état de santé physique ou psychosocial ;
- ▶ de donner ou de refuser leur consentement à des soins ;
- ▶ de consulter leur dossier ;
- ▶ d'être traité avec respect et dignité.

Vous avez des droits reconnus par la Loi et pouvez également consulter la liste de vos droits, y compris ceux décrits ci-haut, dans le Code de déontologie du CUSM dont vous pouvez obtenir une copie, soit en téléphonant au Bureau de la commissaire à la qualité et aux plaintes/ Ombudsman au numéro suivant :

**Hôpital général de Montréal, 514 934-1934, poste 43668**  
soit en visitant notre site Web au : [www.muhc.ca](http://www.muhc.ca)

Dans un premier temps, faites-en part à la personne responsable de l'unité ou du service concerné (votre infirmière, gestionnaire ou médecin.) Par contre, si vous êtes un parent ou un ami d'un patient qui jouit de toutes ses facultés mentales, ce dernier doit donner son consentement. Si la plainte ou la suggestion est d'ordre général (entretien ménager, stationnement, entretien des immeubles, etc.), il n'est pas nécessaire d'obtenir l'autorisation du patient.

Si après avoir parlé à un professionnel de la santé (médecin, infirmière chef, infirmière, etc.), vous êtes insatisfait des réponses à vos questions ou si vous désirez porter plainte, n'hésitez pas à communiquer verbalement ou par écrit, avec la commissaire / ombudsman.

## QU'EST-CE QUE LE RÉGIME DE TRAITEMENT DES PLAINTES ?

Le régime ou politique de traitement des plaintes est un service gratuit et confidentiel qui est offert aux patients et à leurs familles en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec. Pour avoir recours à ce service, il vous suffit de communiquer avec l'une des commissaires /ombudsmans du CUSM, dont le nom apparaît sur ce feuillet d'information.

La politique de traitement des plaintes vise à informer les patients sur leurs droits et sur la procédure à suivre, s'ils s'estiment lésés dans leurs droits ou allèguent avoir subi un préjudice ou croient leur traitement compromis. Elle a encore pour objectif l'amélioration de la qualité des soins et des services rendus aux patients. L'information des dossiers de plainte reste strictement confidentielle.

## OÙ ET COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE ?

Une plainte peut être écrite ou verbale. La commissaire/ ombudsman peut, sur demande, vous assister, vous accompagner dans la démarche, vous aider à clarifier l'objet de la plainte, la rédiger au besoin ou encore, vous diriger vers des organismes tels le CAAP de Montréal (Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes) au 1 877 767-2227.

## FONCTIONS DE LA COMMISSAIRE / OMBUDSMAN :

- ▶ Recevoir, traiter les plaintes ou diriger les patients vers les ressources appropriées.
- ▶ Faciliter la communication entre le patient et les professionnels de la santé ou l'accompagner dans le cadre de toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte.

- ▶ Aider à formuler une plainte ou à examiner d'autres façons de résoudre le problème.
- ▶ Renseigner le patient sur ses droits et sur le système de plaintes.
- ▶ Acheminer les plaintes visant directement les médecins et les actes médicaux au médecin examinateur.
- ▶ Faire des recommandations pouvant inclure un changement dans la procédure, le protocole, la pratique, la fourniture de documents d'information au public ou un programme d'éducation.



## PROCESSUS D'EXAMEN DES PLAINTES

- ▶ La commissaire/ombudsman expédie un accusé de réception pour le dépôt de toute plainte.
- ▶ Elle étudie tous les documents pertinents et interroge toute personne susceptible de lui fournir les informations nécessaires sur les questions que vous avez soulevées.
- ▶ Après étude de votre plainte, elle vous communique ses conclusions dans les délais prévus par la loi.

## QUE FAIRE EN CAS DE DÉSACCORD AVEC LES CONCLUSIONS RENDUES PAR LA COMMISSAIRE/ OMBUDSMAN?

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions ou les recommandations obtenues à la suite de votre plainte, vous pouvez vous adresser au bureau du Protecteur du citoyen. Vous pouvez le joindre à l'adresse suivante :

### Protecteur du Citoyen

525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25

Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone sans frais : 1-800-463-5070

Télécopieur : 1-866-902-713

## PLAINTÉ CONCERNANT UN ACTE MÉDICAL, DENTAIRE OU PHARMACEUTIQUE

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, la commissaire / ombudsman l'acheminera au médecin examinateur. La commissaire pourra toutefois vous tenir au courant de l'état de l'enquête.

Le médecin examinateur étudiera votre plainte, puis communiquera ses conclusions ainsi que les motifs de celles-ci.

Dans le cas où la conclusion du médecin examinateur ne vous satisferait pas, vous disposez de 60 jours pour soumettre votre demande de recours au Comité de révision désigné par le Conseil d'administration. Ce comité de révision traitera votre dossier de plainte et vous transmettra ses conclusions par écrit.