

Projet final de
Règlement sur la procédure d'examen
des plaintes des usagers



Présenté par les membres du
Comité sur les affaires juridiques et les assurances
aux membres du Conseil d'administration de l'Hôpital Douglas
pour adoption

Hôpital Douglas

15 mai 2002

NOTE AU LECTEUR :

Avec l'autorisation des auteurs, ce Projet de règlement a été adapté du **Projet-Type de Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers**, rédigé par l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec et l'Association des hôpitaux du Québec, 2002.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	4
SECTION 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES	5
SECTION 2 FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ.....	8
SECTION 3 LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ CONCERNANT L'EXAMEN DE L'ÉTABLISSEMENT PAR L'OMBUDSMAN	10
SECTION 4 LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTÉ, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT EN MÉDECINE PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR	13
SECTION 5 LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE RÉVISION PAR LE COMITÉ DE RÉVISION	16
SECTION 6 LE DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER.....	19
SECTION 7 RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTÉS ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES	20
SECTION 8 DISPOSITIONS FINALES	21

PRÉAMBULE

ATTENDU QUE la raison d'être des services de notre établissement est la personne qui les requiert ;

ATTENDU QUE le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit ;

ATTENDU QUE l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins ;

ATTENDU QUE l'établissement a pour fonction d'assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être de la population ;

ATTENDU QUE toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose ;

ATTENDU QUE l'utilisateur a le droit de porter plainte sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée à l'article 108 de la loi pour la prestation de ces services ;

ATTENDU QUE l'utilisateur qui le requiert a le droit à l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte ;

ATTENDU QUE l'utilisateur a le droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles ;

ATTENDU QU'il relève de la responsabilité du conseil d'administration de l'Hôpital Douglas de s'assurer de la qualité des services, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes ;

ATTENDU QUE le conseil d'administration doit établir par règlement une procédure d'examen des plaintes des usagers ;

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ÉDICTE LE RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS DE L'HÔPITAL DOUGLAS.

SECTION 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet et champ d'application

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure à suivre pour la mise en œuvre des fonctions reliées à l'examen des plaintes par l'Hôpital Douglas, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2).

2. Préambule

Le préambule du présent règlement en fait partie.

3. Titre

Le présent règlement peut être désigné sous le titre abrégé de «**Procédure d'examen des plaintes des usagers**».

4. Responsabilité de l'application

L'ombudsman qui a été nommé en tant que commissaire local à la qualité des services à l'Hôpital Douglas est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers.

5. Définitions

Dans le présent règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions ou termes suivants signifient :

- a) **CMDP** - le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement ;
- b) **Comité de révision** - le comité institué par le conseil d'administration pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident ;
- c) **Comité des usagers** – le comité mis sur pied dans un centre de soins psychiatriques qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte.
- d) **Commissaire local à la qualité des services** - nommé par le conseil d'administration de l'établissement, sur recommandation du directeur général, ci-après désigné par le terme ombudsman ;
- e) **Directeur général** - le directeur général de l'établissement ;
- f) **Établissement** – L'Hôpital Douglas, incluant toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial qui sont organisées sous sa responsabilité, ainsi que le Centre de recherche de l'Hôpital Douglas ;
- g) **Loi** - la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2) ;

- h) **Personnel** – tout membre du personnel de l'établissement, stagiaire, bénévole ou contractuel œuvrant dans l'établissement ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession ;
- i) **Protecteur des usagers** - le Protecteur des usagers nommé par le gouvernement en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives* (L.Q. 2001, c. 43) ;
- j) **Médecin examinateur** - le médecin désigné par le conseil d'administration conformément à l'article 42 de la loi ;
- k) **Ministre** - le Ministre de la Santé et des Services sociaux ;
- l) **Organisme d'assistance** - un organisme mandaté par le ministre conformément à l'article 76.6 de la loi, pour assister et accompagner sur demande un usager qui désire porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur des usagers ;
- m) **Plainte** - toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur à l'ombudsman, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 de la loi ;
- n) **Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident** - pour les fins de la section 4, constitue une plainte l'expression auprès de l'ombudsman à la qualité des services, par toute personne, d'une insatisfaction relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident en médecine de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes; constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien ;
- o) **Plainte écrite** - une plainte est réputée écrite lorsqu'elle est reproduite sur un support qui permet de reconnaître la signature de la personne qui porte cette plainte. Une plainte, même écrite, qui ne comporte pas la signature de son auteur, n'est pas une plainte écrite ;
- p) **Représentant de l'utilisateur** - toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur conformément à l'article 12 de la loi ;
- q) **Ressource externe** – une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auquel recourt l'établissement pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 de la loi ;
- r) **Services** - les services de santé ou les services sociaux offerts par l'établissement, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108. Sont inclus les services dispensés par les médecins, dentistes, pharmaciens et résidents ;

- s) **Usager** - toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'établissement ; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé. Pour les fins de la section 4, le mot « usager » comprend également toute personne autre qu'un usager qui formule une plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, incluant tout sujet humain de recherche.

SECTION 2 - FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

6. La formulation de la plainte

Un usager peut formuler une plainte écrite ou verbale. Cette plainte doit être acheminée à l'ombudsman. Lorsqu'un usager manifeste l'intention de formuler une plainte, il est référé à l'ombudsman et tout intervenant doit fournir à l'usager les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services de l'ombudsman. À cette fin, le directeur général prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation de la plainte et à son traitement soient portées à la connaissance du public.

7. Acheminement

Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un usager doit l'acheminer sans délai à l'ombudsman.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment l'urgence ou l'état de l'usager, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale de l'usager en complétant le formulaire prévu à cet effet et le transmettre sans délai à l'ombudsman.

8. Contenu de la plainte

Une plainte doit au moins contenir les éléments suivants :

- ⇒ la date de formulation ;
- ⇒ les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'usager ;
- ⇒ le service clinique ou l'unité de soins visée par la plainte, s'il y a lieu ;
- ⇒ dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'usager, les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de ce représentant ;
- ⇒ les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou du comité des usagers ou de l'organisme communautaire d'assistance qui assiste l'usager, s'il y a lieu ;
- ⇒ l'objet de l'insatisfaction de l'usager ;
- ⇒ un exposé des faits ;
- ⇒ les résultats attendus, s'il y a lieu.

9. Assistance

L'ombudsman doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris auprès du comité de révision.

L'ombudsman doit informer l'usager de la possibilité d'être assisté et accompagné par le comité d'usagers de l'établissement ou par l'organisme d'assistance de la région.

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par toute personne de son choix.

10. Information à l'utilisateur

L'ombudsman fournit, à la demande de l'utilisateur, toute information relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes. De plus, il doit l'informer de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

11. Réception de la plainte

Sur réception d'une plainte, l'ombudsman enregistre la date de réception sur le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

12. Avis de réception

L'ombudsman doit, dans les meilleurs délais suivant la réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit l'utilisateur.

Cet avis doit indiquer :

- ⇒ la date de réception de la plainte ;
- ⇒ lorsque la plainte concerne un médecin, dentiste, pharmacien ou un résident, la date de son transfert au médecin examinateur ;
- ⇒ le nom de du Comité d'utilisateurs de l'établissement et de l'organisme d'assistance de la région de Montréal ;
- ⇒ les délais prescrits par la loi pour examiner la plainte, soit 45 jours de calendrier à compter de la date de réception de la plainte ou, le cas échéant, de la date de transfert au médecin examinateur ;
- ⇒ la mention que l'omission par l'ombudsman de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de 45 jours donne ouverture au recours auprès du Protecteur des usagers ou, si cette omission est celle du médecin examinateur, ouverture au recours auprès du comité de révision ;
- ⇒ dans tous les cas, les recours qui peuvent être exercés par l'utilisateur en désaccord avec les conclusions de l'ombudsman ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

13. Transfert de la plainte par l'ombudsman

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine, l'ombudsman transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout écrit ou document afférent à cette plainte.

Toutefois, lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par l'ombudsman conformément aux dispositions de la section 3, à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que cette la plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

14. Avis à une ressource externe

Lorsque la plainte écrite porte sur les services dispensés par une ressource externe auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, l'ombudsman en informe l'autorité concernée et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit.

SECTION 3 - LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ CONCERNANT L'EXAMEN DE L'ÉTABLISSEMENT PAR L'OMBUDSMAN

15. Recevabilité de la plainte

L'ombudsman apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager et qu'elle porte sur les services offerts par l'établissement ou par une ressource externe auquel l'établissement recourt pour la prestation de ces services.

16. Absence de compétence

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence de l'établissement, l'ombudsman peut, avec le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente.

17. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

L'ombudsman peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe l'usager et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte de l'usager.

18. Avis d'examen

L'ombudsman avise par écrit et sans délai l'usager et en informe le responsable ou la direction des services en cause ou selon le cas, la plus haute autorité de la ressource externe visée par la plainte, de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, l'ombudsman doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties.

19. Conciliation

L'ombudsman qui procède à l'examen d'une plainte agit à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. L'ombudsman peut en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

20. Convocations

L'ombudsman peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par l'ombudsman ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un gestionnaire, un membre du personnel de l'établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande de l'ombudsman. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque l'ombudsman.

21. Dossier de l'utilisateur

L'ombudsman a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve contenu.

22. Consultations

L'ombudsman peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Si le conseil d'administration l'en a autorisé, il peut consulter tout expert externe à l'établissement.

23. Questions d'ordre disciplinaire

En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, l'ombudsman en saisit l'autorité compétente de l'établissement et le directeur des ressources humaines ou de la ressource externe pour évaluation et décision.

24. Étude des questions d'ordre disciplinaire

L'autorité visée à l'article 23 doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle doit faire périodiquement rapport à l'ombudsman de l'évolution de ce dossier.

L'ombudsman doit être informé de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard du membre du personnel concerné. L'ombudsman doit en informer par écrit l'utilisateur.

25. Conclusions et délai

L'ombudsman doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer les conclusions de son examen à l'utilisateur qui a formulé la plainte au plus tard 45 jours de la réception de celle-ci, accompagnées, le cas échéant, des recommandations qu'il a acheminées aux autorités compétentes.

Il doit également informer l'utilisateur du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur des usagers ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.

26. Présomption

Lorsque l'ombudsman fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 25, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

27. Rapport ou recommandations

L'ombudsman peut transmettre au conseil d'administration tout rapport ou recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet l'ombudsman et prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances.

28. Refus de donner suite à une recommandation

Lorsque la direction ou le responsable des services en cause de l'établissement ou, selon le cas, lorsque la plus haute autorité de la ressource externe ayant fait l'objet d'une plainte n'entend pas donner suite à une recommandation formulée dans les conclusions motivées de l'ombudsman, celui-ci peut adresser au conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet l'ombudsman et prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances.

29. Mesures disciplinaires

Lorsqu'il est informé qu'une mesure disciplinaire a été prise à l'endroit d'un membre du personnel de l'établissement comme suite à la plainte d'un usager, l'ombudsman doit en informer le conseil d'administration. Si la gravité d'une plainte le justifie, il peut, en tout temps, en informer le conseil d'administration.

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé membre d'un ordre professionnel le justifie, il peut la transmettre à l'ordre professionnel concerné et en aviser l'ombudsman. L'ombudsman informe par écrit l'usager de cette décision du conseil d'administration. Lorsque des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'un professionnel, le directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel et en informer l'ombudsman. L'ombudsman doit informer par écrit l'usager de la prise de mesures disciplinaires.

30. Obligation du directeur général

Le directeur général de l'établissement doit transmettre au conseil d'administration, dans les meilleurs délais, tout rapport ou recommandations que l'ombudsman lui a transmis en vertu du présent règlement.

SECTION 4 - LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT EN MÉDECINE PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

31. Plainte frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi

Le médecin examinateur peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe la personne qui a formulé la plainte et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte et en informe également l'ombudsman.

32. Évaluation préliminaire

Le médecin examinateur doit, le plus tôt possible après avoir été saisi d'une plainte, procéder à une évaluation préliminaire de celle-ci afin d'en déterminer le mode de traitement le plus approprié au regard des informations dont il dispose.

33. Renvoi disciplinaire

Après évaluation préliminaire, le médecin examinateur peut, s'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'emporter l'imposition d'une sanction disciplinaire, choisir d'acheminer la plainte qui concerne un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens auprès de ce conseil pour qu'il soit procédé à son étude selon les règles applicables dans l'établissement. En l'absence d'un tel conseil ou lorsque la plainte concerne un résident, il peut, de la même manière, l'acheminer à l'autorité compétente. Dans tous les cas, il transmet copie de sa décision à la personne visée par la plainte. Il en informe également la personne qui a formulé la plainte ainsi que l'ombudsman.

34. Rapport de suivi

Le médecin examinateur doit, à tous les 60 jours à compter de la date où la personne qui a formulé une plainte a été avisée que celle-ci est soumise pour étude à un comité de discipline, faire rapport par écrit à cette personne sur les progrès de l'étude de cette plainte.

35. Examen par le médecin examinateur

Le médecin examinateur peut, après évaluation préliminaire d'une plainte, décider de procéder à son examen de la manière décrite aux articles 36 à 43.

36. Avis d'examen

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, la personne qui a formulé la plainte ainsi que la personne visée par la plainte de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le médecin examinateur doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties. L'avis transmis à la personne visée par la plainte doit contenir la mention que celle-ci a accès au dossier de plainte de l'utilisateur et indiquer les modalités de cet accès.

37. Conciliation

Le médecin examinateur qui procède à l'examen d'une plainte agit à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. Le médecin examinateur peut en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

38. Convocations

Le médecin examinateur peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le médecin examinateur ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le médecin examinateur.

39. Dossier d'un usager

Le médecin examinateur a accès au dossier de l'usager et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve contenu.

40. Consultations

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Si le conseil d'administration l'en a autorisé, il peut consulter tout expert externe à l'établissement.

41. Réorientation de la plainte

S'il est d'avis que les faits soumis à son examen sont susceptibles d'emporter l'imposition d'une sanction disciplinaire, le médecin examinateur peut, en cours d'examen, transférer une plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 33.

42. Conclusions et délai

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et il doit communiquer les conclusions de son examen à la personne qui a formulé la plainte au plus tard 45 jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par l'ombudsman. Il doit également informer cette personne du recours dont elle peut se prévaloir auprès du comité de révision et des moyens pour le mettre en œuvre. Il transmet copie de ses conclusions à la personne visée par la plainte ainsi qu'à l'ombudsman.

43. Présomption

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 42, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

44. Rapport ou recommandation

Le médecin examinateur peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens tout rapport ou recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en trans met copie à l'ombuds man.

SECTION 5 - LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE RÉVISION PAR LE COMITÉ DE RÉVISION

45. Demande de révision

La personne qui a formulé une plainte et qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises par le médecin examinateur, peut adresser une demande de révision auprès du comité de révision. Cette demande doit être faite par écrit et adressée au président du comité, à l'attention de la direction générale de l'Hôpital Douglas. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur.

46. Motif de la demande et exclusions

Une demande de révision de l'utilisateur doit porter sur l'examen d'une plainte par le médecin examinateur. Elle ne peut porter sur le rejet sommaire d'une plainte ou sur la décision du médecin examinateur de l'acheminer pour étude à des fins disciplinaires.

47. Délai

La demande de révision doit être faite dans les 60 jours suivant la date de réception des conclusions qui y donnent ouverture ou de l'expiration du délai visé à l'article 42 si ces conclusions n'ont pas été transmises. Le comité de révision peut recevoir une demande hors-délai s'il est d'avis que la personne qui a formulé la plainte était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

48. Assistance

L'ombudsman doit prêter assistance à la personne qui désire soumettre une demande de révision. Il doit notamment l'aider à formuler cette demande et l'assister dans toute démarche auprès du comité des usagers de l'établissement ou de l'organisme communautaire d'assistance compétent.

49. Avis de réception

Le président du comité de révision avise, par écrit et sans délai, la personne qui lui a adressé une demande de révision de la date de réception de celle-ci. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. Il communique copie de cet avis au médecin examinateur, à la personne visée par la plainte ainsi qu'à l'ombudsman.

50. Dossier de plainte

Dans les 5 jours de la réception de l'avis prévu à l'article 49, le médecin examinateur transmet au président du comité de révision le dossier de plainte qu'il a constitué.

51. Révision

Le comité de révision étudie le dossier de plainte et détermine si le médecin examinateur a procédé à l'examen de la plainte avec diligence et avec un souci apparent d'équité. Il doit également s'assurer, le cas échéant, que les conclusions du médecin examinateur respectent les droits des parties de même que les normes et les standards professionnels applicables.

52. Convocations

Le comité de révision peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le comité de révision ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du comité de révision. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le comité de révision.

53. Dossier de l'utilisateur

Le comité de révision a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve contenu.

54. Compétence

Le comité de révision doit prendre l'une des décisions suivantes :

- a) confirmer les conclusions du médecin examinateur ;
- b) requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à toutes les parties concernées ainsi qu'à l'ombudsman ;
- c) acheminer la plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 33 (renvoi à des fins disciplinaires), lorsque la plainte concerne un médecin, dentiste et pharmacien, vers l'exécutif du CMDP ;
- d) acheminer la plainte pour qu'elle soit traitée à des fins disciplinaires par l'autorité déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2^e de l'article 506 lorsque la plainte concerne un résident ;
- e) recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

55. Décision

Dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, le comité de révision doit rendre une décision motivée et la communiquer par avis écrit aux parties concernées. La décision du comité de révision peut comporter une dissidence. Le comité de révision transmet copie de sa décision à l'ombudsman

56. Décision finale

La décision du comité de révision est finale et ne peut être révisée.

57. Rapport et recommandation

Le comité de révision peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens tout rapport ou recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet copie à l'ombudsman ainsi qu'au Protecteur des usagers.

SECTION 6 - LE DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER

58. Constitution du dossier de plainte

Le dossier de plainte est constitué et tenu par l'ombudsman ou le cas échéant, par le médecin examinateur.

Le dossier de plainte d'un usager est confidentiel. Il ne peut être donné accès que conformément à la loi.

59. Contenu du dossier de plainte de l'usager

Sous réserve du règlement pris en vertu de paragraphe 23° de l'article 505 de la loi, le dossier de plainte de l'usager doit notamment inclure tout document se rapportant à la plainte et à son traitement produit ou reçu par l'ombudsman et, le cas échéant par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

60. Transmission au Protecteur des usagers

L'ombudsman doit, dans les 5 jours de la réception de la communication écrite visée au paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 10 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives* (L.Q., 2001, chapitre 43), transmettre au Protecteur des usagers une copie complète du dossier de plainte.

61. Interdiction

Aucun document inclus au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du CMDP de l'établissement. Toutefois, les conclusions motivées d'un médecin examinateur et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent peuvent être versées au dossier d'un membre du CMDP.

62. Conservation et destruction

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue aux règlements de l'établissement, au terme de cette période, l'ombudsman voit à sa destruction.

SECTION 7 – RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

63. Rapport annuel de l'établissement

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, l'ombudsman, prépare le rapport prévu à l'article 76.11 de la loi.

64. Rapport annuel de l'ombudsman

L'ombudsman doit transmettre au conseil d'administration un rapport annuel décrivant notamment, le nombre et les motifs des plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées ou abandonnées. Le rapport annuel doit indiquer les délais d'examen, les suites qui ont été données ainsi que le nombre de plaintes et les motifs de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations de l'ombudsman ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que l'ombudsman estime appropriée.

65. Rapport annuel du médecin examinateur

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre de plaintes qui lui ont été transférées, le nombre de celles qu'il a rejetées sur examen sommaire, le nombre de celles qu'il a orienté conformément aux articles 33 et 41 ainsi que les motifs des plaintes qu'il a examinées. Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du médecin examinateur ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le médecin examinateur estime appropriée. Un exemplaire de ce rapport est transmis à l'ombudsman.

66. Rapport annuel du comité de révision

Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre de demandes dont il a été saisi, les motifs sur lesquels ces demandes étaient fondées, les décisions qu'il a rendues ainsi que les délais d'étude des demandes. Le rapport annuel peut aussi contenir les recommandations du comité de révision ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le comité de révision estime appropriée. Un exemplaire de ce rapport est transmis à l'ombudsman ainsi qu'au Protecteur des usagers.

SECTION 8 - DISPOSITIONS FINALES

67. Représailles

L'ombudsman, le médecin examinateur ou le comité de révision doit intervenir, de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature que ce soit.

68. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} avril 2002, sur adoption du Conseil d'administration de l'Hôpital Douglas. Il ne s'applique pas aux plaintes qui concernent un médecin, un dentiste et un pharmacien qui ont été reçues avant cette date.