

**RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX  
DE MONTRÉAL-CENTRE**

**RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE  
D'EXAMEN DES PLAINTES  
PAR LA RÉGIE RÉGIONALE  
R2002-05**

Adopté par le conseil d'administration le 19 septembre 2002

Date d'entrée en vigueur : 19 septembre 2002

Disponible aux Services documentaires de la Régie régionale de Montréal-Centre  
(514) 286-5604

Prix : Gratuit

© Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 2002

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2002

## **1. 00        DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

1. 01        Le présent règlement est pris selon l'article 62 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L. R. Q. , c. S-4-2), ci-après la loi.

1. 02        À moins d'indication à l'effet contraire, le sens des termes utilisés dans ce règlement est le même que celui que la loi leur attribue.

## **2. 00        PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

2. 01        Tel que le permet le plan d'organisation de la Régie régionale, une unité dédiée aux services à la population, agissant sous l'autorité du commissaire régional, assiste ce dernier dans la réalisation de ses différentes fonctions et dans la mise en œuvre des mandats qui lui sont confiés par la loi.

2. 02        Dans l'exercice de leurs fonctions, les membres de l'unité peuvent consulter toute personne dont ils jugent l'expertise nécessaire y compris, avec l'autorisation du commissaire régional, un expert externe à la Régie.

2. 03        Toute personne qui désire porter plainte doit s'adresser, verbalement ou par écrit, au commissaire régional.

2.04        Le commissaire régional ou la personne de l'unité prête assistance à la personne qui le requiert dans la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application de l'article 76. 6 de la loi.

2.05        Le commissaire régional accuse réception par écrit de la plainte. Dans le cas d'une plainte verbale, l'accusé de réception comporte un bref exposé des faits. L'accusé de réception, adressé à la personne qui a porté la plainte, indique la date de réception de la plainte.

- 2.06 Le commissaire régional informe l'autorité concernée de la réception d'une plainte la concernant. S'il est d'avis qu'il n'en résulte pas de préjudice pour l'utilisateur, il communique à l'autorité concernée une copie de la plainte ou, si la plainte est verbale, une copie de l'exposé des faits qu'il en a rédigé. Cette information mentionne également dans quel délai l'autorité peut présenter ses observations écrites.
- 2.07 Au cours de l'examen de la plainte, le commissaire régional à la qualité permet au plaignant et à l'autorité concernée par la plainte de présenter leurs observations.
- 2.08 Le commissaire régional communique ses conclusions motivées à la personne qui a porté plainte et à l'autorité concernée au plus tard dans les quarante-cinq jours de la réception de la plainte, et indique les modalités de recours que le plaignant peut exercer auprès du Protecteur des usagers.
- 2.09 Le commissaire régional présente au conseil d'administration de la Régie régionale un rapport semestriel en plus du rapport annuel prévu à la loi.

### **3. 00 ENTRÉE EN VIGUEUR**

- 3.01 Le présent règlement entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil d'administration de la Régie régionale et remplace la procédure d'examen des plaintes adoptée le 17 décembre 1998.

**EXTRAITS DE LA LOI SUR LES SERVICES DE  
SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX RELATIFS AU  
TRAITEMENT DES PLAINTES PAR LA RÉGIE  
RÉGIONALE**

20 août 2002



**Droits des usagers** **Art. 5** *Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et 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.*

**Art. 8** *Le Protecteur des usagers a pour fonction d'examiner la plainte :*  
 2° *d'une personne qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le commissaire régional à la qualité des services en application du paragraphe 6° de cette loi ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 72 de cette loi ou encore qui est insatisfaite du suivi accordé aux recommandations qui les accompagnent.*

**Confidentialité** **Art. 19** *Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom, sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions ou, dans le cas où la présente loi prévoit que la communication de renseignements contenus dans le dossier peut être requise d'un établissement ou dans le cas où un renseignement est communiqué pour l'application de la Loi sur la santé publique.*

**Plaignant** **Art. 60** *Peut directement formuler une plainte à la régie régionale :*

1° *toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence exploitée par une personne agréée aux fins de subventions visée à l'article 454 relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence;*

3° *toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de la régie régionale qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les organismes communautaires ou les résidences agréées aux fins de subventions visées à l'article 454;*

4° *toute personne physique relativement à tout service d'aide à la clientèle, dont la prestation est assurée par la régie régionale elle-même dans le cadre de ses fonctions à l'égard de la population et des droits des usagers;*

5° *toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue par la régie régionale et qui ne peut autrement se prévaloir auprès d'un établissement du recours prévu à la section I. Une telle entente doit prévoir l'application des sections III à VII du présent chapitre ainsi que de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (2001, chapitre 43) concernant de tels services.*

Règlement **Art. 62.** *Le conseil d'administration de la régie régionale doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes pour les fins de l'application de la présente section.*

Commissaire régional **Art. 63** *Un commissaire régional à la qualité des services est nommé par le conseil d'administration, sur recommandation du président-directeur général.*

*Le commissaire régional à la qualité des services relève du président-directeur général. Il est seul responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes. Une personne qui est membre du personnel de la régie régionale peut agir sous l'autorité du commissaire régional à la qualité des services pourvu que le plan d'organisation de la régie le permette.*

Expertise **Art. 65** *Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire régional à la qualité des services peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe à la régie.*

Commissaire **Art. 66** *Le commissaire régional à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui dans le cadre de la présente section et du traitement diligent de leurs plaintes.*

*À cette fin, il exerce notamment les fonctions suivantes :*

*1° il applique la procédure d'examen des plaintes établie par règlement du conseil d'administration dans le respect des droits des personnes; au besoin, il recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'en améliorer le traitement, y compris la révision de la procédure.*

*2° il assure la promotion de l'indépendance de son rôle à la régie régionale ainsi que la publication de la procédure d'examen des plaintes pour la population de la région;*

*3° il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à la personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte; il l'informe de la possibilité pour elle d'être assistée et accompagnée par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6; il fournit enfin tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes de la régie ainsi que sur les autres recours prévus au présent chapitre et l'informe de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 76.2;*

*4° sur réception d'une plainte, il l'examine avec diligence;*

*5° en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de la régie régionale ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de*

*l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu; il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions;*

*6° au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, il informe le plaignant des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations à la direction ou au responsable des services en cause de la régie ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, et indique les modalités du recours que le plaignant peut exercer auprès du Protecteur des usagers; il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées à la direction ou au responsable des services en cause de la régie ainsi qu'à la plus haute autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit;*

*7° de sa propre initiative, il favorise et recommande à toute direction ou responsable d'un service de la régie ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte prévue à l'article 60, toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services dispensés ainsi que la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits;*

*8° il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé en application de l'article 407 ainsi que toute direction, tout département ou autre conseil ou comité de la région régionale;*

*9° il dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la qualité des services ainsi que la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits;*

*10° il s'assure que chaque conseil d'administration de tout établissement de la région produise et transmette à la régie le rapport visé à l'article 76.10;*

*11° il prépare et présente au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.12, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que l'ensemble des rapports visés à l'article 76.10;*

*12° sous réserve de l'article 64, il assume toute autre fonction prévue au plan d'organisation de la régie.*

**Procédure Art. 67.** *La procédure d'examen des plaintes doit permettre à toute personne visée à l'article 60 de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire régional à la qualité des services.*

*Cette procédure doit également permettre aux héritiers ou aux représentants légaux d'une personne décédée de formuler une telle plainte sur les services que cette personne a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant.*

*La procédure d'examen des plaintes doit notamment :*

*1° indiquer les renseignements nécessaires permettant d'avoir rapidement accès aux services du commissaire régional;*

*2° prévoir que le commissaire régional doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur ou à la personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6;*

*3° assurer que le plaignant reçoive un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale par le commissaire régional;*

*4° lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource, un organisme, une société ou une personne autre que la régie régionale, assurer que le commissaire régional informe par écrit l'autorité concernée de la réception d'une plainte la concernant ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'utilisateur, lui communique une copie de la plainte; si la plainte est verbale, assurer que l'autorité concernée en soit informée verbalement;*

*5° lorsque la plainte est écrite, prescrire les communications qui doivent se faire par écrit;*

*6° permettre au plaignant et, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte visée à l'article 60, de présenter leurs observations;*

*7° prévoir que le commissaire régional, après avoir examiné la plainte, communique ses conclusions motivées au plaignant au plus tard dans le délai prévu au paragraphe 6° du deuxième alinéa de l'article 66 ainsi que les modalités du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur des usagers.*

*Motifs de rejet* **Art. 68** *Le commissaire régional à la qualité des services peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.*

*Il doit en informer l'utilisateur et le faire par écrit si la plainte est écrite.*

*Aide et assistance* **Art. 76.6** *Le ministre doit, après consultation de la régie régionale, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de la régie régionale ou du Protecteur des usagers.*

*Dossier de plainte* **Art. 76.8** *Malgré toute disposition contraire de la présente loi, aucun document contenu au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au*

dossier d'un membre du personnel ou du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement.

*Rapport*

**Art. 76.12** Tout conseil d'administration d'une régie régionale doit transmettre au ministre une fois par année et chaque fois qu'il le requiert, un rapport faisant état de l'ensemble des rapports qu'il a reçus de chaque conseil d'administration d'un établissement.

Ce rapport décrit les types de plaintes reçues, y compris les plaintes concernant les médecins, les dentistes ou les pharmaciens, et indique notamment pour chaque type de plaintes :

1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;

2° les suites qui ont été données après leur examen;

3° le nom de chaque établissement concerné;

4° les délais d'examen des plaintes.

Ce rapport doit également comprendre le bilan des activités du commissaire régional à la qualité des services visé au paragraphe 9° du deuxième alinéa de l'article 66, décrire les motifs de plaintes que la régie régionale a elle-même reçues et indiquer notamment pour chaque type de plaintes :

1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;

2° les délais d'examen des plaintes;

3° les suites qui ont été données après leur examen;

4° le nombre de plaintes et les motifs des plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

Il doit de plus faire état des principales mesures recommandées par les commissaires locaux et par le commissaire régional à la qualité des services ainsi que des principales mesures prises par les établissements et par la régie régionale en vue d'améliorer la qualité des services dispensés à la population de la région, la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits.

Le conseil d'administration y formule, au besoin, des objectifs de résultats sur toute question relative au respect des droits des personnes qui s'adressent au commissaire régional dans le cadre de la section III et au traitement diligent de leurs plaintes.

Un exemplaire de ce rapport doit être transmis, par la même occasion, au Protecteur des usagers.

