

# Pour protéger les usagers et leurs droits

Le régime d'examen des plaintes



Protecteur des usagers  
en matière de santé et de services sociaux

**N**ous avons tous besoin, un jour ou l'autre, de services de santé ou de services sociaux. Lorsque nous sommes malades ou en difficulté, nous souhaitons être accueillis, traités et aidés avec respect et compétence. Ce sont là des attentes légitimes.

Dans la plupart des cas, les usagers sont satisfaits des services reçus. Néanmoins, certains services peuvent quelquefois présenter des lacunes. Vous pouvez avoir le sentiment qu'un manquement a été commis à votre endroit ou encore que vos droits ne sont pas respectés. Pour résoudre le problème, il vous suffit généralement d'aborder franchement la question avec les principaux intéressés.

Vous pouvez également utiliser le régime d'examen des plaintes. Ce mécanisme est prévu par la loi. Il s'agit d'un moyen normal d'exprimer une insatisfaction et de rechercher une solution. Une première démarche doit alors être effectuée auprès du commissaire à la qualité des services de l'établissement ou de l'agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux responsable du service en cause. Si vous considérez que le résultat obtenu n'est pas satisfaisant, vous pourrez demander un nouvel examen de votre plainte, cette fois au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Le régime d'examen des plaintes est susceptible de vous aider à trouver une solution au problème qui vous préoccupe. En l'utilisant, vous pourriez également contribuer à l'amélioration des services, tant pour vous et vos proches que pour l'ensemble des usagers.

Le présent dépliant a pour but de répondre aux questions que vous vous poserez probablement au moment d'entreprendre une démarche comme celle-là.



## Quels sont les droits reconnus aux usagers?

La Loi sur les services de santé et les services sociaux reconnaît à tout usager plusieurs droits, notamment les suivants :

- être informé sur les services existants et la façon de les obtenir;
- être informé sur son état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences;
- choisir le professionnel ou l'établissement dont il recevra des services, en tenant compte de l'organisation des services et de la disponibilité des ressources de l'instance;
- participer aux décisions qui le concernent;
- accepter ou refuser les soins;
- être accompagné ou assisté lorsqu'il désire obtenir de l'information sur les services;
- recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée, en tenant compte de l'organisation des services et de la disponibilité des ressources de l'instance;
- recevoir des soins en cas d'urgence;
- pour la personne d'expression anglaise, recevoir des services dans sa langue selon le programme d'accès à ces services établi pour la région;
- avoir accès à son dossier.

## Qui peut présenter une plainte?

Tout usager peut présenter une plainte. 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. Il en est de même pour les héritiers ou les représentants légaux d'un usager décédé.

## Quels services peuvent faire l'objet d'une plainte?

Un service peut faire l'objet d'une plainte s'il est offert par :

- un établissement public tel qu'un centre de santé et de services sociaux (CSSS) qui regroupe souvent les missions de centre hospitalier, de CLSC, de centre d'hébergement (CHSLD);
- un centre jeunesse;
- un centre de réadaptation;
- une famille d'accueil ou une résidence d'accueil rattachée à un établissement public;
- une résidence privée ou un établissement privé reconnu par le ministère de la Santé et des Services sociaux;
- une agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux;
- un organisme communautaire visé par la Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- une entreprise ou un organisme lié par entente de services à un établissement ou à une agence;
- une entreprise de services ambulanciers (services préhospitaliers d'urgence).



## À qui dois-je adresser ma plainte ?

Chaque centre de santé et de services sociaux ou établissement, de même que chaque agence, confie à une personne le mandat de recevoir et de traiter les plaintes concernant les services qui sont sous sa responsabilité. Cette personne est appelée *commissaire à la qualité des services*.

**Toute plainte doit lui être adressée.**

## Puis-je obtenir de l'aide pour formuler ma plainte?

Le commissaire à la qualité des services ou le Protecteur des usagers peut vous aider à formuler votre plainte et à effectuer toute autre démarche relative à son examen.

Vous pouvez également être assisté et accompagné par :

- la personne de votre choix (un parent, un ami, quelqu'un en qui vous avez confiance);
- le comité des usagers de l'établissement;
- le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la région où vous habitez. Ce service est gratuit et confidentiel.

## Ma plainte doit-elle être présentée par écrit?

Si vous vous adressez au centre de santé et de services sociaux, à tout autre établissement ou à l'agence, votre plainte peut être présentée verbalement ou par écrit. Si vous formulez votre plainte au Protecteur des usagers, celle-ci doit être écrite.

## Comment se déroulera le traitement de ma plainte?

Le commissaire à la qualité des services vous confirmera par écrit la date à laquelle il aura reçu votre plainte. À compter de cette date, il disposera de 45 jours pour étudier votre plainte et vous communiquer ses conclusions.

Pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre, le commissaire à la qualité des services vous demandera votre version des faits. Il rencontrera les personnes concernées par la question et pourra consulter votre dossier. Il tentera de trouver la meilleure solution possible.

À la fin de l'étude de votre plainte, le commissaire à la qualité des services vous communiquera ses conclusions et leurs motifs; de plus, il vous informera des solutions envisagées.

## Une situation d'abus peut-elle être signalée?

Toute personne qui est témoin ou qui a connaissance d'une situation contrevenant aux droits d'un ou de plusieurs usagers ou compromettant leur santé ou leur bien-être peut interpeller le commissaire à la qualité des services ou le Protecteur des usagers. Ces derniers peuvent intervenir de leur propre initiative afin de protéger des personnes plus vulnérables. Les situations peuvent être signalées verbalement, et ce, en toute confidentialité.

## Puis-je déposer une plainte concernant un médecin?

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, le commissaire à la qualité des services de l'établissement l'acheminera au médecin examinateur et vous en informera. Si le problème est lié à l'administration ou à l'organisation des services médicaux, c'est le commissaire à la qualité des services de l'établissement qui procédera à l'examen de la plainte.

Le médecin examinateur est désigné par l'établissement pour étudier ce genre de plainte. Il procédera de la même façon que le commissaire à la qualité des services et il vous communiquera ses conclusions ainsi que leurs motifs dans un délai de 45 jours.

Dans le cas d'une faute grave pouvant éventuellement justifier une sanction à l'égard du professionnel qui en est responsable, l'examen sera effectué selon une autre procédure qui pourrait exiger plus de temps. Dans une telle situation, vous serez informé au moins tous les 60 jours de l'évolution de l'examen de votre plainte.

Les services des cabinets privés de médecins, dentistes et autres professionnels ne sont pas couverts par le régime d'examen des plaintes, sauf si ces cabinets sont liés par entente de services à un établissement public ou privé qui, lui-même, est couvert par le régime.

## L'établissement ou le médecin est-il obligé d'appliquer la solution recommandée?

Le commissaire à la qualité des services et le médecin examinateur, tout comme le Protecteur des usagers, sont dotés d'un pouvoir de recommandation. Ils n'ont pas le pouvoir d'imposer une mesure comme le ferait un tribunal. Leur approche en est une de conciliation, c'est-à-dire qu'ils recherchent des solutions satisfaisantes pour toutes les parties. Par contre, le commissaire à la qualité des services peut saisir le conseil d'administration de l'établissement ou de l'agence des difficultés rencontrées dans la mise en place de mesures correctives par les directions concernées. Le Protecteur des usagers peut saisir le ministre de la Santé et des Services sociaux du refus des instances de donner suite à ses recommandations.

## Que puis-je faire si je suis en désaccord avec les résultats obtenus à la suite d'une plainte?

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions ou les recommandations du commissaire à la qualité des services, ou si ce dernier ne vous a pas transmis ses conclusions dans un délai de 45 jours, ou encore si l'établissement ou l'agence n'a pas donné suite de façon satisfaisante à ses recommandations, vous pouvez vous adresser au Protecteur des usagers.

Dans le cas d'une plainte concernant un médecin, si la conclusion du médecin examinateur ne vous satisfait pas, vous disposez de 60 jours pour soumettre votre plainte au comité de révision désigné par le conseil d'administration de l'établissement. Le comité de révision rendra une décision motivée et finale dans un délai de 60 jours.



## Comment le Protecteur des usagers traitera-t-il ma plainte?

Le Protecteur des usagers est indépendant des établissements, des agences et du ministère de la Santé et des Services sociaux. Il pourra, au besoin, vous aider à formuler votre plainte et à effectuer toutes les démarches nécessaires.

Le Protecteur des usagers procédera à un nouvel examen de votre plainte de la façon suivante :

- il vous demandera votre version des faits;
- il prendra connaissance des conclusions du commissaire à la qualité des services;
- il consultera les documents pertinents ainsi que votre dossier, si c'est nécessaire;
- il rencontrera les principaux intéressés;
- il cherchera une solution satisfaisante pour tous;
- il vous communiquera, dans les meilleurs délais, ses conclusions et leurs motifs ainsi que les recommandations adressées à l'instance concernée, s'il y a lieu.

## Mon dossier est-il confidentiel?

Pour être en mesure de connaître les faits et les circonstances qui ont donné lieu à votre plainte, les personnes responsables d'en faire l'examen pourront avoir accès à votre dossier. Ces personnes seront cependant tenues d'en préserver la confidentialité.





## Y a-t-il des frais liés à l'examen d'une plainte?

L'examen des plaintes est gratuit, qu'il soit effectué par le commissaire à la qualité des services, le médecin examinateur ou le Protecteur des usagers.

## Au moment de présenter une plainte, dois-je renoncer à tout autre recours?

Le fait d'utiliser le régime d'examen des plaintes ne vous empêche aucunement de vous prévaloir de tout autre recours prévu par la loi.

## Que puis-je faire si une personne subit des représailles parce qu'elle a formulé une plainte?

La loi interdit toute forme de représailles à l'endroit des personnes qui présentent une plainte ou qui ont l'intention de le faire. Si de tels incidents se produisent, communiquez immédiatement avec le commissaire à la qualité des services de l'établissement ou de l'agence, ou encore avec le Protecteur des usagers. Ces derniers ont l'obligation d'intervenir sans délai pour faire cesser une telle pratique.

# Vous avez d'autres questions?

Vous pouvez communiquer avec :

- le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région, partout au Québec (sans frais) : **1 877 767-2227** ;
- le commissaire à la qualité des services de l'établissement ou de l'agence;
- le Protecteur des usagers  
région de Montréal : **(514) 873-3205**  
ailleurs au Québec (sans frais) :  
**1-877-658-2625**

500, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 6.400  
Montréal (Québec) H2Z 1W7

500, Grande-Allée Est, bureau 102  
Québec (Québec) G1R 2J7

courriel : [protecteur@msss.gouv.qc.ca](mailto:protecteur@msss.gouv.qc.ca)

site internet :

[www.protecteurdesusagers.gouv.qc.ca](http://www.protecteurdesusagers.gouv.qc.ca)



La forme masculine employée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes.

*This document is also available in English.*

Novembre 2004 – Troisième édition

**Protecteur des usagers  
en matière de santé  
et de services sociaux**

**Québec**

