

MÉNARD, MARTIN, AVOCATS

WWW.VOSDROITSENSANTE.COM

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Par: Me Jean-Pierre Ménard, Ad. E.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES **(STRUCTURE DU RÉGIME DE PLAINTE)**

POUR TOUTES PLAINTES AUTRES QUE CELLES VISANT UN MÉDECIN, DENTISTE, PHARMACIEN ET RÉSIDENT

INSTANCE LOCALE



PROTECTEUR DU CITOYEN

POUR TOUTES PLAINTES VISANT UN MÉDECIN, DENTISTE, PHARMACIEN ET RÉSIDENT

MÉDECIN EXAMINATEUR



COMITÉ DE RÉVISION

LE TRAITEMENT DES PLAINTES **PERSONNES IMPLIQUÉES**

- **COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SOINS (ART. 30 AL. 1)**
- **COMMISSAIRE LOCAL ADJOINT AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SOINS (ART. 30 AL. 3)**
- **MÉDECIN EXAMINATEUR (ART. 42)**
- **COMITÉ DE RÉVISION (ART. 51)**
- **ORGANISME COMMUNAUTAIRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT (ART. 76.6)**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES **PERSONNES IMPLIQUÉES (SUITE)**

- **LE PROTECTEUR DU CITOYEN (LRQ, c. P-32)**
- **LE CONSULTANT OU L'EXPERT EXTERNE (ARTS. 32, 47)**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

OBLIGATIONS DU CONSEIL

D'ADMINISTRATION

- **NOMMER:**
 - **LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SOINS (ART. 30 AL. 1)**
 - **UN OU DES COMMISSAIRES LOCAUX ADJOINTS (ART. 30 AL. 3)**
 - **UN MÉDECIN EXAMINATEUR (ART. 42)**
 - **UN COMITÉ DE RÉVISION (ART. 51)**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

OBLIGATIONS DU CONSEIL

D'ADMINISTRATION (SUITE)

- **ADOPTER UNE PROCÉDURE DE PLAINTE (ART. 29)**
- **RECEVOIR LES RAPPORTS ANNUELS DU:**
 - **COMMISSAIRE LOCAL**
 - **MÉDECIN EXAMINATEUR**
 - **COMITÉ DE RÉVISION**
- **RECEVOIR LES RECOMMANDATIONS:**
 - **DU COMMISSAIRE LOCAL**
 - **DU MÉDECIN EXAMINATEUR (ART. 50)**
 - **DU COMITÉ DE RÉVISION (ART. 57)**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

OBLIGATIONS DU CONSEIL

D'ADMINISTRATION (SUITE)

- **DÉCIDER L'APPLICATION DE SANCTIONS CONTRE UN MÉDECIN, DENTISTE OU PHARMACIEN (ART. 58 AL. 3)**
- **TRANSMETTRE À L'ORDRE PROFESSIONNEL CONCERNÉ TOUTE PLAINTÉ SI LA GRAVITÉ LE JUSTIFIE (ART. 59)**
- **TRANSMETTRE SON RAPPORT ANNUEL AU MINISTRE SUR:**
 - **APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**
 - **SATISFACTION DES USAGERS**
 - **RESPECT DE LEURS DROITS (ART. 76.10)**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES **QUI PEUT FAIRE UNE PLAINTÉ** **(ARTS. 12 ET 34)**

- **L'USAGER**
- **SON REPRÉSENTANT LÉGAL:**
 - **TUTEUR**
 - **CURATEUR**
 - **MANDATAIRE**
 - **TITULAIRE DE L'AUTORITÉ PARENTALE**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES **QUI PEUT FAIRE UNE PLAINTÉ (SUITE)**

- **SON REPRÉSENTANT DE FAIT (S'IL EST INAPTE)**
 - **CONJOINT**
 - **MARIÉ**
 - **UNION CIVILE**
 - **UNION DE FAIT**
 - **PROCHE PARENT**
 - **TOUTE PERSONNE QUI DÉMONTRE POUR LE MAJEUR UN INTÉRÊT PARTICULIER**
- **SES HÉRITIERS ET REPRÉSENTANTS LÉGAUX, S'IL EST DÉCÉDÉ**

OBJET DES PLAINTES

(ART. 34 AL. 1 et 2)
(AUPRÈS DU COMMISSAIRE LOCAL)

LES SERVICES DE SANTÉ OU SERVICES SOCIAUX:

- **QU'IL A REÇUS**
- **AURAIT DÛ RECEVOIR**
- **REÇOIT**
- **REQUIERT**

- DE :**
- **L'ÉTABLISSEMENT**
 - **RESSOURCE INTERMÉDIAIRE**
 - **RESSOURCE DE TYPE FAMILIAL**
 - **TOUT ORGANISME, PERSONNE OU SOCIÉTÉ AUQUEL L'ÉTABLISSEMENT RECOURT POUR LA PRESTATION DES SERVICES**

OBJET DES PLAINTES
(ART. 34 AL. 1 et 2)
(AUPRÈS DU COMMISSAIRE LOCAL)

- **UTILISATEUR DES SERVICES D'UN ORGANISME COMMUNAUTAIRE**
- **PERSONNE HÉBERGÉE DANS UNE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES OU DANS UNE RÉSIDENCE PRIVÉE D'HÉBERGEMENT**
- **PERSONNE AFFECTÉE PAR UNE DÉCISION DE L'AGENCE QUI AFFECTE LES SERVICES QU'ELLE REÇOIT DÉJÀ OU AURAIT DÛ RECEVOIR D'UNE AUTRE RESSOURCE**
- **PERSONNE PHYSIQUE, RELATIVEMENT À TOUT SERVICE D'AIDE À LA CLIENTÈLE DONT LA PRESTATION EST ASSURÉE PAR L'AGENCE ELLE-MÊME**

OBJET DES PLAINTES
(ART. 34 AL. 1 et 2)
(AUPRÈS DU COMMISSAIRE LOCAL)

- **TOUTE PERSONNE QUI REQUIERT OU UTILISE DES SERVICES D'UN ORGANISME, SOCIÉTÉ OU PERSONNE DONT LES SERVICES SONT RELIÉS AU DOMAINE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, QUI A CONCLU UNE ENTENTE AVEC L'AGENCE SANS QU'UN RECOURS SOIT POSSIBLE AUPRÈS D'UN ÉTABLISSEMENT OU SANS QU'IL S'AGISSE D'UN MÉDECIN, DENTISTE, PHARMACIEN OU RÉSIDENT QUI Y EXERCE SA PROFESSION**

OBJET DES PLAINTES

(ART. 34 AL. 1 et 2)

(AUPRÈS DU COMMISSAIRE LOCAL) (SUITE)

SI L'USAGER EST DÉCÉDÉ:

- **HÉRITIERS ET REPRÉSENTANTS
LÉGAUX**
- **SUR LES SERVICES:**
 - **REÇUS**
 - **QU'IL AURAIT DÛ RECEVOIR DE
SON VIVANT**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES **LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET** **À LA QUALITÉ DES SOINS**

- **NOMMÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ÉTABLISSEMENT (ART. 30)**
- **RELÈVE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION (ART. 30)**
- **EXERCE SA FONCTION EXCLUSIVEMENT (ART. 31)**
- **LE CONSEIL DOIT ASSURER SON INDÉPENDANCE (ART. 31)**
- **NE PEUT DÉLÉGUER SES FONCTIONS (ART. 32)**
- **LE COMITÉ D'ADMINISTRATION PEUT NOMMER UN OU PLUSIEURS COMMISSAIRES LOCAUX AUX SOINS**

CONTENU DE LA PROCÉDURE

(ART. 34 AL. 3)

- **INDIQUE LES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES PERMETTANT L'ACCÈS RAPIDE AU COMMISSAIRE LOCAL**
- **PRÉVOIT LE DROIT À L'ASSISTANCE PAR LE COMMISSAIRE LOCAL OU L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE DE LA RÉGION**
- **AVIS ÉCRIT DE LA DATE DE RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ SAUF SI LES CONCLUSIONS ONT ÉTÉ TRANSMISES DANS LES 72 HEURES DE LA RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**
- **ÉTABLIT LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES À L'ÉGARD D'UN MÉDECIN, DENTISTE, PHARMACIEN ET RÉSIDENT**

CONTENU DE LA PROCÉDURE

(ART. 34 AL. 3) (SUITE)

- **ASSURE LE TRANSFERT SANS DÉLAI D'UNE PLAINTE CONTRE UN MÉDECIN, DENTISTE, PHARMACIEN ET RÉSIDENT AU MÉDECIN EXAMINATEUR**
- **INFORMATION DE LA PERSONNE OU ORGANISME VISÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL QU'UNE PLAINTE CONCERNANT UNE RESSOURCE OU UN ORGANISME QUI DISPENSE DES SERVICES AU NOM DE L'ÉTABLISSEMENT**
- **PRÉVOIT, LORSQU'UNE PLAINTE EST ÉCRITE, LES COMMUNICATIONS QUI DOIVENT SE FAIRE PAR ÉCRIT**
- **PERMETTRE À L'USAGER ET AU RESPONSABLE DE LA RESSOURCE OU DE L'ORGANISME DE PRÉSENTER LEURS OBSERVATIONS**

CONTENU DE LA PROCÉDURE

(ART. 34 AL. 3) (SUITE)

- **PRÉVOIR QU'APRÈS EXAMEN DE LA PLAINTÉ, LE COMMISSAIRE LOCAL COMMUNIQUE À L'USAGER SES CONCLUSIONS MOTIVÉES, AU PLUS TARD 45 JOURS APRÈS LA RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ, AINSI QUE DES MODALITÉS DU RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES
FONCTIONS DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES
ET À LA QUALITÉ DES SOINS (ART. 33)

RESPONSABLE:

- **ENVERS LE CONSEIL D'ADMINISTRATION:**
 - **DU RESPECT DES DROITS DES USAGERS**
 - **DU TRAITEMENT DILIGENT DE LEURS PLAINTES**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES
FONCTIONS DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES
ET À LA QUALITÉ DES SOINS

POUR CE FAIRE, IL DOIT:

- **APPLIQUER LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DANS LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS**
- **AU BESOIN, RECOMMANDE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'AMÉLIORER**
- **ASSURE LA PROMOTION DE L'INDÉPENDANCE DE SA FONCTION**
- **DIFFUSE DE L'INFORMATION SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES USAGERS, LE CODE D'ÉTHIQUE ET LA PROCÉDURE DE PLAINTES**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES
FONCTIONS DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES
ET À LA QUALITÉ DES SOINS (SUITE)

- **PRÊTE ASSISTANCE OU S'ASSURE QUE SOIT PRÊTÉE ASSISTANCE À L'USAGER NOTAMMENT PAR L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE**
- **INFORME L'USAGER DE SON DROIT À L'ASSISTANCE ET À L'ACCOMPAGNEMENT**
- **FOURNIT TOUT RENSEIGNEMENT RELATIF À LA PROCÉDURE DE PLAINTÉ**
- **INFORME L'USAGER DE LA PROTECTION QUE LA LOI ACCORDE AU PLAIGNANT ET À CEUX QUI COLABORENT AU TRAITEMENT DES PLAINTES**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES
FONCTIONS DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES
ET À LA QUALITÉ DES SOINS (SUITE)

- **PEUT INTERVENIR DE SA PROPRE INITIATIVE S'IL A DES MOTIFS RAISONNABLES DE CROIRE QUE LES DROITS DES USAGERS NE SONT PAS RESPECTÉS**
- **PEUT DONNER SON AVIS SUR TOUTES QUESTIONS SOUMISES PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, SES COMITÉS OU LE COMITÉ DES USAGERS**
- **FAIT UN BILAN ANNUEL DE SES ACTIVITÉS, ACCOMPAGNÉ DES MESURES QU'IL RECOMMANDE POUR AMÉLIORER LA SATISFACTION DES USAGERS ET LE RESPECT DE LEURS DROITS**
- **PRÉPARE LE RAPPORT ANNUEL AU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

TRAITEMENT DES PLAINTES
PROCÉDURE DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ
PAR LE COMMISSAIRE LOCAL (ART. 33)

- **ACCUSE RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ ET EN AVISE L'USAGER DE LA DATE DE RÉCEPTION**
- **DOIT PRÊTER ASSISTANCE**
- **L'EXAMINE AVEC DILIGENCE**
- **PEUT CONSULTER OU RETENIR UN EXPERT EXTERNE**
- **PERMET À L'USAGER ET À L'AUTORITÉ CONCERNÉE DE FAIRE LEURS OBSERVATIONS**
- **PEUT REJETER, SUR EXAMEN SOMMAIRE, TOUTE PLAINTÉ**
 - **FRIVOLE**
 - **VEXATOIRE**
 - **FAITE DE MAUVAISE FOI (ART. 35)**

TRAITEMENT DES PLAINTES
PROCÉDURE DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE
COMMISSAIRE LOCAL (SUITE)

- **EN COURS D'EXAMEN, PEUT SAISIR LES AUTORITÉS SI UNE PRATIQUE OU UNE CONDUITE SOULÈVE DES QUESTIONS DISCIPLINAIRES**
- **AU PLUS TARD 45 JOURS APRÈS RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ:**
 - **INFORME L'USAGER DE SES CONCLUSIONS MOTIVÉES**
 - **FAIT SES RECOMMANDATIONS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET AUX AUTORITÉS CONCERNÉES**
 - **INDIQUE À L'USAGER LES MODALITÉS DU RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN**
- **PAR ÉCRIT**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES
OBLIGATION DE L'USAGER ET DES PERSONNES
VISÉES (ARTS. 36, 47, 55 ET 60)

- **FOURNIR, SOUS RÉSERVE DE LA LOI:**
 - **TOUS LES RENSEIGNEMENTS EXIGÉS PAR LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**
 - **TOUS LES DOCUMENTS EXIGÉS PAR LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**
- **INCLUANT L'ACCÈS ET LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS CONTENUS DANS LE DOSSIER DE L'USAGER**
- **ASSISTER À TOUTE RENCONTRE CONVOQUÉE PAR LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**

DOSSIER DE PLAINTES

(ART. 76.8)

- **CONTENU FIXÉ PAR RÈGLEMENT**
- **AUCUN DOCUMENT VERSÉ AU DOSSIER D'UN MEMBRE DU PERSONNEL OU DU CMDP, SAUF LES CONCLUSIONS MOTIVÉES ET LES RECOMMANDATIONS DU MÉDECIN EXAMINATEUR OU DU COMITÉ DE RÉVISION**
- **L'USAGER A ACCÈS À CE DOSSIER SELON LES MÊMES RÈGLES QUE SON DOSSIER MÉDICAL (ART. 76.9)**

TRAITEMENT DES PLAINTES **LE MÉDECIN EXAMINATEUR** **(ARTS. 42 et 43)**

- **DÉSIGNÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**
- **LE CONSEIL DOIT PRENDRE LES MESURES POUR ASSURER SON INDÉPENDANCE**
- **IL DOIT ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS**
- **LE DIRECTEUR DES SERVICES PROFESSIONNELS PEUT REMPLIR CE RÔLE**
- **LE CONSEIL D'ADMINISTRATION PEUT DÉSIGNER UN MÉDECIN EXAMINATEUR PAR CENTRE OU INSTALLATION**
- **LE CONSEIL D'ADMINISTRATION PEUT DÉSIGNER UN SEUL MÉDECIN EXAMINATEUR POUR L'ENSEMBLE DES ÉTABLISSEMENTS QU'IL ADMINISTRE**

TRAITEMENT DES PLAINTES
EXAMEN D'UNE PLAINTÉ CONTRE UN MÉDECIN,
DENTISTE, PHARMACIEN
OU RÉSIDENT

- **PLAINTÉ TRANSMISE SANS DÉLAI PAR LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SOINS, SAUF SI LA PLAINTÉ PORTE SUR LES PROBLÈMES ADMINISTRATIFS OU ORGANISATIONNELS QUI IMPLIQUENT DES SERVICES MÉDICAUX, DENTAIRES OU PHARMACEUTIQUES (ARTS. 34 AL. 5 ET ART. 45 AL. 2)**

- **LE MÉDECIN EXAMINATEUR PEUT RECEVOIR TOUTES PLAINTES PROVENANT NON SEULEMENT DES USAGERS, MAIS DE TOUTES PERSONNES (ART. 44)**

TRAITEMENT DES PLAINTES
EXAMEN D'UNE PLAINTÉ CONTRE UN MÉDECIN,
DENTISTE, PHARMACIEN
OU RÉSIDÉNT (SUITE) (ART. 46)

LE MÉDECIN EXAMINATEUR:

- 1° EXAMINE LA PLAINTÉ
- 2° PEUT L'ACHEMINER AU CONSEIL DES MÉDECINS, DENTISTES OU PHARMACIENS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES
- 3° PEUT L'ACHEMINER À L'AUTORITÉ CONCERNÉE SI ELLE VISE UN RÉSIDÉNT POUR LA PRISE DE MESURES DISCIPLINAIRES
- 4° PEUT REJETER TOUTE PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU FAIRE DE MAUVAISE FOI
- 5° INFORME L'USAGER DE SA DÉCISION SI 2, 3, 4,

TRAITEMENT DES PLAINTES
TRAITEMENT PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR
(ARTS. 46, 47)

SI LE MÉDECIN EXAMINATEUR EXAMINE LUI-MÊME LA PLAINTÉ:

- **IL EN TRANSMET UNE COPIE AU PROFESSIONNEL QUI EN FAIT L'OBJET**
- **LE PROFESSIONNEL A ACCÈS AU DOSSIER DE PLAINTÉ**
- **L'USAGER ET LE PROFESSIONNEL PEUVENT PRÉSENTER LEURS OBSERVATIONS**
- **IL DOIT TENTER DE CONCILIER LES INTÉRÊTS EN CAUSE**

TRAITEMENT DES PLAINTES
TRAITEMENT PAR LE MÉDECIN
EXAMINATEUR (SUITE)

- **DOIT RENDRE SA DÉCISION EN DEÇA DE 45 JOURS ET EN INFORMER L'USAGER ET LE PROFESSIONNEL (ART. 47 AL. 4)**
- **INDIQUER À L'USAGER SON RECOURS AU COMITÉ DE RÉVISION (ART. 47 AL. 4)**
- **PEUT RÉORIENTER EN COURS DE ROUTE LA PLAINTÉ VERS LE CMDP OU L'AUTORITÉ CONCERNÉE POUR LE RÉSIDENT (ART. 48)**

TRAITEMENT DES PLAINTES
DEMANDE DE RÉVISION D'UNE PLAINTE
CONTRE UN MÉDECIN, DENTISTE OU
PHARMACIEN

- **L'USAGER PEUT FAIRE UNE DEMANDE DE RÉVISION DE LA DÉCISION DU MÉDECIN EXAMINATEUR (ART. 53)**
- **LE PROFESSIONNEL PEUT LE FAIRE ÉGALEMENT (ART. 53.0.1)**
- **VERBALEMENT OU PAR ÉCRIT (ART. 53 AL. 1)**
- **DANS LES 60 JOURS SUIVANT LA RÉCEPTION DE L'AVIS DU MÉDECIN EXAMINATEUR (ART. 53)**
- **DÉLAI FERME, SAUF SI L'USAGER DÉMONTRE QU'IL A ÉTÉ DANS L'IMPOSSIBILITÉ D'AGIR**
- **DROIT À L'ASSISTANCE PAR LE COMMISSAIRE LOCAL OU L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE (ART. 53 AL. 3)**

TRAITEMENT DES PLAINTES

DEMANDE DE RÉVISION D'UNE PLAINTE CONTRE UN MÉDECIN, DENTISTE OU PHARMACIEN (SUITE)

- **DEMANDE ADRESSÉE AU PRÉSIDENT DU COMITÉ DE RÉVISION, AVEC COPIE DE L'AVIS DU MÉDECIN EXAMINATEUR (ART. 53 AL. 4)**
- **AVIS ÉCRIT À L'USAGER OU AU PROFESSIONNEL DE LA DATE DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE (ART. 53 AL. 5)**
- **TRANSMISSION DU DOSSIER DANS LES 5 JOURS PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR (ART. 54)**
- **L'USAGER ET LE PROFESSIONNEL PEUVENT FAIRE LEURS OBSERVATIONS (ART. 55)**
- **LA CONCLUSION EST FINALE ET SANS APPEL (ART. 56)**

TRAITEMENT DES PLAINTES **LE COMITÉ DE RÉVISION (ART. 51)**

- **TROIS MEMBRES NOMMÉS PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CSSS**
- **LE PRÉSIDENT EST CHOISI PARMIS LES MEMBRES ÉLUS OU COOPTÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**
- **LES DEUX AUTRES SONT NOMMÉS PARMIS LES MÉDECINS, DENTISTES ET PHARMACIENS QUI EXERCENT DANS LES ÉTABLISSEMENTS DU RÉSEAU LOCAL**

TRAITEMENT DES PLAINTES

RÔLE DU COMITÉ DE RÉVISION (ART. 52)

- **PRENDRE CONNAISSANCE DU DOSSIER DE PLAINTE**
- **S'ASSURER QUE L'EXAMEN DE LA PLAINTE A ÉTÉ EFFECTUÉE DE FAÇON APPROPRIÉE, DILIGEMMENT ET AVEC ÉQUITÉ**
- **LES MOTIFS DU MÉDECIN EXAMINATEUR SE FONDENT SUR LE RESPECT DES DROITS ET DES NORMES PROFESSIONNELLES**

TRAITEMENT DES PLAINTES

RÔLE DU COMITÉ DE RÉVISION (SUITE)

- **COMMUNIQUER SA DÉCISION DANS LES 60 JOURS DE:**
 - **LA RÉCEPTION:**
 - **À L'USAGER**
 - **AU PROFESSIONNEL CONCERNÉ**
 - **AU MÉDECIN EXAMINATEUR**
 - **AU COMMISSAIRE LOCAL**

TRAITEMENT DES PLAINTES
POUVOIRS DU COMITÉ DE RÉVISION
(ART. 52 AL. 2)

- 1° CONFIRMER LES CONCLUSIONS DU MÉDECIN EXAMINATEUR**
- 2° REQUÉRIR DU MÉDECIN EXAMINATEUR QU'IL EFFECTUE UN COMPLÉMENT D'EXAMEN ET QU'IL TRANSMETTE SES NOUVELLES CONCLUSIONS À L'USAGER, AVEC COPIE AU PROFESSIONNEL, AU COMITÉ DE RÉVISION ET AU COMMISSAIRE LOCAL**
- 3° ACHEMINER LA PLAINTÉ AU CMDP POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES**

TRAITEMENT DES PLAINTES **POUVOIRS DU COMITÉ DE RÉVISION (SUITE)**

4° DANS LE CAS D'UN RÉSIDENT, L'ACHEMINER À L'AUTORITÉ APPROPRIÉE

5° RECOMMANDER AU MÉDECIN EXAMINATEUR OU AUX PARTIES TOUTE MESURE DE NATURE À LES RECONCILIER

L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE **(ART. 76.6)**

- **DÉSIGNÉ PAR LE MINISTRE APRÈS CONSULTATION DE L'AGENCE**
- **C'EST L'ORGANISME DE LA RÉGION OÙ L'USAGER RÉSIDE, SAUF ENTENTE, QUI DOIT L'ASSISTER**
- **LE COMITÉ DES USAGERS PEUT REMPLIR CETTE FONCTION (ART. 212)**
- **L'USAGER PEUT AUSSI SE FAIRE AIDER ET ACCOMPAGNER PAR LA PERSONNE DE SON CHOIX (ART. 11)**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES **L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE** **FONCTIONS (ART. 76.7)**

- **ASSISTE L'USAGER DANS TOUTES LES DÉMARCHES QU'IL ENTREPREND POUR PORTER PLAINTÉ**
- **INFORME L'USAGER SUR LE FONCTIONNEMENT DU RÉGIME DE PLAINTÉ**
- **L'AIDE À CLARIFIER L'OBJET DE SA PLAINTÉ**
- **AU BESOIN, LA RÉDIGE**
- **L'ASSISTE ET L'ACCOMPAGNE, AU BESOIN, À CHAQUE ÉTAPE DU RECOURS**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES **L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE** **FONCTIONS (SUITE)**

- **FACILITE LA CONCILIATION AVEC TOUTE INSTANCE CONCERNÉE**
- **CONTRIBUE, PAR LE SOUTIEN QU'IL ASSURE, À LA SATISFACTION DE L'USAGER ET AU RESPECT DE SES DROITS**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

PROTECTION DU PLAIGNANT (ARTS. 73 et 74)

- **REPRÉSAILLES INTERDITES CONTRE TOUTE PERSONNE QUI PORTE PLAINTÉ**
- **INTERVENTION IMMÉDIATE DE LA PERSONNE SAISIE DE LA PLAINTÉ**
- **AUCUN RECOURS CIVIL EN RAISON OU EN CONSÉQUENCE D'UNE PLAINTÉ DE BONNE FOI, N'EST RECEVABLE**
- **LE PLAIGNANT CONSERVE TOUS SES RECOURS CIVILS, MÊME SI SA PLAINTÉ EST REJETÉE**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES **PROTECTION DES PERSONNES IMPLIQUÉES** **(ART. 75)**

IMMUNITÉ ET NON CONTRAIGNABILITÉ

- **COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**
- **COMMISSAIRE LOCAL ADJOINT**
- **MÉDECIN EXAMINATEUR**
- **CONSULTANT OU EXPERT EXTERNE**
- **COMITÉ DE RÉVISION OU UN DE SES MEMBRES**
- **COMITÉ DU CMDP OU UN DES MEMBRES**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES **PROTECTION DES PERSONNES IMPLIQUÉES**

IMMUNITÉ ET NON CONTRAIGNABILITÉ

- **EXPERT RETENU PAR LE CMDP**
- **CONSEIL D'ADMINISTRATION OU SES MEMBRES**
- **COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**
- **PERSONNE QUI AGIT SOUS SON AUTORITÉ**
- **EXPERT OU CONSULTANT DU COMMISSAIRE RÉGIONAL**

LE TRAITEMENT DES PLAINTES
PROTECTION DES PERSONNES IMPLIQUÉES
(ARTS. 76, 76.1, 76.2, 76.4 ET 76.5)

IMMUNITÉ ET NON CONTRAIGNABILITÉ

- **AUCUN RECOURS EXTRAORDINAIRE, SAUF SUR UNE QUESTION DE COMPÉTENCE**
- **TOUTE DÉCLARATION OU DOCUMENT DE PLAINTES SONT IRRECEVABLES EN PREUVE**
- **RIEN NE PEUT CONSTITUER UN AVEU, UNE ADMISSION, OU UNE RECONNAISSANCE D'UNE FAUTE QUI PEUT ENGAGER LA RESPONSABILITÉ CIVILE**

RECOURS AUPRÈS DU PROTECTEUR **DU CIOTYEN** **(JURIDICTION (ART. 8. LPUMSS))**

PLAINTE D'UN USAGER:

- **QUI EST EN DÉSACCORD AVEC LES CONCLUSIONS TRANSMISES PAR LE COMMISSAIRE LOCAL (ART. 33 LSSSS)**
- **OU QUI SONT RÉPUTÉES LUI AVOIR ÉTÉ TRANSMISES (ART. 40 LSSSS)**
- **INSATISFAIT DU SUIVI ACCORDÉ AUX RECOMMANDATIONS**

RECOURS AUPRÈS DU PROTECTEUR **DU CIOTYEN** **(JURIDICTION (ART. 8. LPUMSS) (SUITE))**

PLAINTE D'UNE PERSONNE:

- **QUI EST EN DÉSACCORD AVEC LES CONCLUSIONS TRANSMISES PAR URGENCE SANTÉ (ART. 104, c. S-6.2)**

RECOURS AUPRÈS DU PROTECTEUR **DU CIOTYEN** **(JURIDICTION (ART. 8. LPUMSS) (SUITE)**

PLAINTE D'UNE PERSONNE:

- **QUI SONT RÉPUTÉES LUI AVOIR ÉTÉ TRANSMISES**
- **QUI EST INSATISFAITE DU SUIVI DES RECOMMANDATIONS**

PLAINTE DES HÉRITIERS OU REPRÉSENTANTS LÉGAUX D'UN USAGER DÉCÉDÉ POUR LES SERVICES QU'IL A REÇUS OU AURAIT DÛ RECEVOIR DE SON VIVANT

RECOURS AUPRÈS DU PROTECTEUR **DU CIOTYEN** **DÉLAIS**

DÉLAI DE DEUX ANS:

- **DEPUIS QUE LE PLAIGNANT A REÇU LES CONCLUSIONS DU COMMISSAIRE LOCAL OU RÉGIONAL OU QU'IL EST RÉPUTÉ LES AVOIR REÇUS**

PAS DE DÉLAI POUR LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

SUIVI DANS LES 30 JOURS DE LA RÉCEPTION D'UNE RECOMMANDATION

TOUTE PERSONNE VISÉE DOIT INFORMER LE PROTECTEUR DES SUITES D'ELLE ENTEND DONNER OU DES RAISONS DE NE PAS Y DONNER SUITE

LE RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

- **PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES
COMPARABLES AUX ÉTABLISSEMENTS**
- **MOTIFS DE REJET APRÈS EXAMEN SOMMAIRE IDENTIQUES**
- **DEVOIRS DE COLLABORATION DES PARTIES IDENTIQUES**

LE RECOURS AU PROTECTEUR **DU CITOYEN** **REFUS OU CESSATION DE L'EXAMEN**

- **S'IL A DES MOTIFS RAISONNABLES DE CROIRE QUE SON INTERVENTION N'EST MANIFESTEMENT PAS UTILE**
- **SI LE DÉLAI ÉCOULÉ ENTRE LE DÉROULEMENT DES ÉVÉNEMENTS QUI ONT ENGENDRÉ L'INSATISFACTION DU PLAIGNANT ET LE DÉPÔT DE LA PLAINTÉ REND SON EXAMEN IMPOSSIBLE**
- **S'IL S'EST ÉCOULÉ PLUS DE DEUX ANS DEPUIS LA RÉCEPTION DE CONCLUSIONS NÉGATIVES PAR LE PLAIGNANT OU DE LA DATE OÙ ELLES SONT RÉPUTÉES LUI AVOIR ÉTÉ TRANSMISES SAUF SI LE PLAIGNANT DÉMONTRE QU'IL A ÉTÉ DANS L'IMPOSSIBILITÉ D'AGIR**
- **LE PLAIGNANT DOIT EN ÊTRE INFORMÉ**

LE RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

- **SUR DEMANDE D'UN USAGER OU D'UNE PERSONNE LÉSÉE**
- **SUR DEMANDE DES HÉRITIERS OU REPRÉSENTANTS
LÉGAUX D'UN USAGER DÉCÉDÉ**
- **PEUT INTERVENIR DE SA PROPRE INITIATIVE**

INTERVENTION DE SA PROPRE INITIATIVE

ART. 20 (LSSSS)

Le Protecteur des usagers peut intervenir de sa propre initiative s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé ou peut vraisemblablement l'être, par l'acte ou l'omission:

1° de tout établissement ou de tout organisme, ressource, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de certains services;

2° de toute agence, de tout organisme, ressource, société ou personne dont les services peuvent faire l'objet d'une plainte en vertu de l'article 60 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (chapitre S-4.2);

INTERVENTION DE SA PROPRE INITIATIVE **(SUITE)**

ART. 20 (LSSSS) (SUITE)

3° de la Corporation d'urgences-santé dans la prestation des services pré-hospitaliers d'urgence;

4° le cas échéant, de toute personne qui travaille ou exerce sa profession pour le compte d'une instance mentionnée aux paragraphes 1°, 2° ou 3°.