COORDONNÉES

Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
1, 9e Rue
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9
Téléphone : 1 888 764-5531
Télécopieur : 819 764-5121
Courriel : cisssat.info.plaintes@ssss.gouv.qc.ca

Protecteur du citoyen
Sans frais de partout au Québec : 1 800 463-5070
https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr

Centre d'assistance et d'accompagnement de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT)
139, avenue Québec, bureau 101
Rouyn-Noranda (Québec)
J9X 6M8
Téléphone : 819 797-2433
Sans frais : 1 877 767-2227
Télécopieur : 819 797-2432

LE DROIT DES USAGERS ET DES RÉSIDENTS DE PORTER PLAINTE DANS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Brochure produite par le Bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en collaboration avec Me Marie-Andrée Dubois
(Version abrégée)

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Québec
C 2018-035B

Québec

NOTRE RÔLE DANS L'ÉTABLISSEMENT

En tant qu'usager, représentant légal, ayant droit ou résident du système de santé et services sociaux du Québec, il existe une panoplie de mécanismes disponibles pour faire valoir ses droits. Ces moyens peuvent être utilisés isolément ou conjointement selon la finalité recherchée.

Dans une perspective d'amélioration de la qualité des soins et services

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, prévoit que tout usager qui croit que ses droits n'ont pas été respectés ou qui est insatisfait d'un service qu'il a reçu ou estime qu'il aurait dû recevoir peut exprimer son insatisfaction ou déposer une plainte sur le sujet et ce, dans une perspective d'améliorer la qualité des soins et services dispensés.

Assistance et accompagnement possible

Les membres des comités d'usagers peuvent renseigner les personnes sur leurs droits, notamment celui de déposer une plainte. Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plainte (CAAP) a également le mandat, clairement défini dans la loi, d'offrir à tout usager qui le demande une assistance et un accompagnement dans sa démarche de plainte, proposant même de rédiger la plainte écrite avec l'usager et de l'accompagner à toutes les étapes du processus.

Les plaintes doivent être déposées au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, qui traitera ou orientera la plainte, selon la nature de celle-ci.

LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Ce dernier s'assure, par le traitement diligent des plaintes (45 jours), que les droits des usagers sont respectés, que les politiques et procédures de l'établissement sont appliquées et que des services et soins de qualité sont prodigués par les diverses installations et organisations s'inscrivant sous son égide :

Hôpitaux, CLSC, CHSLD, réadaptation (dépendance, déficience physique, déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme, jeunesse), protection de la jeunesse, ressources intermédiaires, résidences privées pour aînés, ressources de type familial, organismes communautaires, soins pré-hospitaliers d'urgence.

Si l'auteur d'une plainte est insatisfait des conclusions émises par le commissaire, il peut s'adresser au Protecteur du citoyen, qui portera un deuxième regard sur sa plainte, en vertu de son mandat de Protecteur des usagers en santé et services sociaux.

MÉDECIN EXAMINATEUR

Si la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) de l'établissement, ou encore un résident, le Commissaire aux plaintes transfère le dossier à un médecin examinateur. Le médecin examinateur doit transmettre ses conclusions et ses recommandations au plaignant et au professionnel concerné dans les 45 jours du transfert de la plainte.

En cas d'insatisfaction par le plaignant ou le professionnel concerné, les plaintes médicales peuvent, quant à elles, en deuxième instance, être présentées au Comité de révision du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Dans tous les cas, il s'agit d'un deuxième et dernier recours en vertu de l'application du régime d'examen des plaintes prévu par la LSSSS.

La commissaire aux plaintes et le médecin examinateur relèvent tout deux du conseil d'administration de l'établissement et exercent leurs fonctions de manière indépendante. Ces derniers disposent d'un pouvoir de recommandation de toute mesure susceptible d'améliorer la qualité des services et le respect des droits des usagers, tels que prévus par la LSSSS.

Site Internet : **www.cisss-at.gouv.qc.ca**

AUTRES RECOURS POSSIBLES — RÔLE DES AUTRES INSTANCES

(LISTE NON EXHAUSTIVE)

DANS UNE PERSPECTIVE PROFESSIONNELLE DE PROTECTION DU PUBLIC

Toute personne peut demander la tenue d'une enquête sur un membre d'un ordre professionnel si elle considère qu'une infraction au Code des professions, aux lois particulières et aux règlements, incluant le code de déontologie du professionnel concerné, a été commise, donc que sa pratique professionnelle n'est pas conforme. L'enquête est effectuée par le syndic de l'ordre .

Outre le syndic, toute personne peut déposer une plainte directement auprès du conseil de discipline de l'ordre, moyennant des frais si le professionnel est acquitté ou si la plainte est manifestement mal fondée.

Notons que le Collège des médecins du Québec constitue l'ordre professionnel de tous les médecins possédant un droit de pratique au Québec.

Site Internet :
www.opq.gouv.qc.ca/droits-et-recours
www.opq.gouv.qc.ca

DANS UNE PERSPECTIVE PUNITIVE ET DISSUASIVE

Différents recours existent si un individu est l'objet d'une infraction criminelle ou pénale. Dans cette perspective, la Sûreté du Québec peut être interpellée lorsqu'un besoin de protection est ressenti ou lorsqu'une personne croit être victime ou témoin d'une infraction. Une poursuite pourrait être intentée par le Directeur des poursuites criminelles et pénales si la preuve est jugée suffisante, et un juge sera chargé d'entendre la cause et disposer de la culpabilité et de la sentence de l'accusé.

Site Internet :
http://www.dpcp.gouv.qc.ca/services/formuler-plainte.aspx

DANS UNE PERSPECTIVE DE RÉPARATION DU PRÉJUDICE SUBI

Différents recours existent dans un but d'obtenir une indemnisation pour le préjudice subi. L'usager et certaines personnes déterminées par la loi peuvent intenter ce type de recours devant les tribunaux judiciaires.

Des dommages pécuniaires et non-pécuniaires peuvent être réclamés par le demandeur à l'établissement de santé ou au professionnel fautif dans le but d'obtenir une compensation du préjudice subi. De plus, il est possible qu'un juge accorde des dommages punitifs (également appelés dommages moraux ou exemplaires) en cas de violation des droits et libertés fondamentaux ont été violés.

Lorsqu'une demande en justice est déposée, le demandeur est habituellement représenté par un avocat.

Site Internet : www.educaloi.qc.ca/categories/sante

DANS UNE PERSPECTIVE DE PROTECTION DES DROITS FONDAMENTAUX

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse assure la promotion et le respect des droits énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne, la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) et la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA). Elle doit notamment faire enquête sur des situations de discrimination et d'exploitation (en vertu de la Charte) et sur les atteintes aux droits des enfants et des jeunes (en vertu de la LPJ ou de la LSPJA), et faire des recommandations aux différentes instances gouvernementales.

Site Internet : http://www.cdpdj.qc.ca/fr/

DANS UNE PERSPECTIVE D'ASSURER LES DROITS DES CITOYENS DANS LEUR RELATION AVEC LES SERVICES PUBLICS

Le Protecteur du Citoyen assure le respect des droits des citoyens dans leurs relations avec les services publics, y compris les services de santé et services sociaux (ex. : CISSS, Hôpital, CLSC, CHSLD). En temps normal, le Protecteur du Citoyen sera saisi des plaintes ayant déjà fait l'objet d'une étude par le commissaire aux plaintes de l'établissement de santé, et pourra décider de l'examiner en deuxième instance. Le Protecteur du Citoyen peut être interpellé en première instance pour toute insatisfaction concernant des ministères, leurs politiques et leurs pratiques.

Le Protecteur du Citoyen étudiera la plainte et, au besoin, fera des recommandations aux organismes concernés.

Site Internet : **https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr**