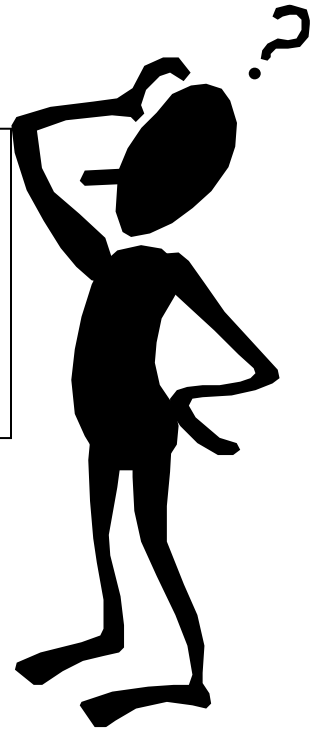


## De quoi s'agit-il?

Tout usager insatisfait des services de santé et des services sociaux qu'il a reçus peut porter plainte, tout comme un représentant de l'utilisateur ou les héritiers d'un usager décédé.

C'est un mécanisme administratif, il n'inclut aucun tribunal. Le mécanisme vise l'amélioration de la situation, et non la réparation (monétaire ou autre).



## Que faut-il faire?



- Aborder d'abord la question avec les personnes de l'établissement concerné;
- Pour une plainte en rapport avec un établissement public de santé ou de services sociaux, adresser une plainte écrite ou verbale au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) de l'établissement concerné;
- Pour une plainte en rapport avec un organisme communautaire, une résidence privée d'hébergement agréée, des services pré-hospitalier ou l'Agence de santé, adresser une plainte écrite ou verbale au Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services (CRPQS);
- La personne de votre choix peut vous assister dans vos démarches, tout comme les Centres d'aide et assistance aux plaintes (CAAP) ainsi que le comité des usagers de l'établissement concerné;
- La plainte peut concerner un droit prévu à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), en rapport avec la qualité des soins ou un acte médical;
- La plainte sera traitée par le Commissaire local ou un médecin examinateur;
- Des conclusions doivent être émises dans les 45 jours.

# Et si ça ne fonctionne pas?

- Si vous n'êtes pas satisfait des conclusions du CRPQS, du CLPQS ou de leur décision de transférer votre plainte au médecin examinateur, ou si vous n'avez pas reçu de réponse dans les 45 jours, vous avez **2 ans** pour en appeler au Protecteur du Citoyen;
- Si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse du médecin examinateur ou êtes sans nouvelles après 45 jours, vous pouvez en appeler au Comité de révision de l'établissement dans les 60 jours de la réception de la réponse;
- Pour les services offerts par des professionnels, vous pouvez aussi communiquer avec leur ordre professionnel respectif.



## **Vous voulez en savoir plus :**

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)  
Numéro sans frais : 1 877 767-2227

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Demandez les coordonnées directement à votre établissement.

Protecteur du citoyen  
Bureau de Montréal : 514-873-2032  
Bureau de Québec : 418- 643-2688  
Numéro sans frais : 1 800 463-5070  
Site Web : [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)  
Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)



**Pour changer les choses!**

Demandez à la personne à qui vous transmettez ces informations de vous tenir au courant des résultats et partagez-les, en respectant la confidentialité, avec d'autres organismes et sections.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, les fonctions exercées par le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux sont assumées par le Protecteur du citoyen. Le Protecteur du Citoyen relève de l'Assemblée nationale, tandis que l'ancien Protecteur des usagers relevait du ministère de la Santé. Les organismes en défense des droits ont participé à ces changements.

# Notes

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---