

RECUEIL DES RÈGLEMENTS

RÈGLEMENT N^o :	323-00
Date d'adoption par le C.A. :	Résolution du C.A. N^o :
2014-06-17	CA 2014-06-30
Dates de révision par le C.A. :	Résolutions du C.A. N^o :
2020-10-05	CA 2020-10-35
Date d'entrée en vigueur :	2014-06-17

RÈGLEMENT DU CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	1
SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	2
1.1 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION.....	2
1.2 RESPONSABILITÉ.....	2
1.3 DÉFINITIONS	2
SECTION 2 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES.....	5
2.1 FONCTIONS.....	5
2.2 IMMUNITÉ	5
2.3 NON-CONTRAIGNABILITÉ	5
2.4 SERMENT	6
2.5 CONFLIT D'INTÉRÊTS.....	6
SECTION 3 – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ.....	7
3.1 FORMULATION DE LA PLAINTÉ.....	7
3.2 ACHEMINEMENT	7
3.3 CONTENU DE LA PLAINTÉ	7
3.4 ASSISTANCE	7
3.5 INFORMATION À L'USAGER	8
3.6 RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	8
3.7 AVIS DE RÉCEPTION.....	8
3.8 TRANSFERT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE.....	8
3.9 AVIS À UNE RESSOURCE EXTERNE	9
SECTION 4 – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE.....	10
4.1. COMPÉTENCE DU COMMISSAIRE	10
4.2. ABSENCE DE COMPÉTENCE.....	10
4.3. PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI.....	10
4.4. AVIS D'EXAMEN	10
4.5. CONCILIATION	10
4.6. CONVOCATION	10
4.7. DOSSIER DE L'USAGER.....	11
4.8. CONSULTATIONS	11
4.9. QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE	11

4.10.	ÉTUDE DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE	11
4.11.	CONCLUSIONS ET DÉLAI	11
4.12.	PRÉSOMPTION	11
4.13.	RAPPORT OU RECOMMANDATION.....	12
4.14.	REFUS DE DONNER SUITE À UNE RECOMMANDATION	12
4.15.	MESURES DISCIPLINAIRES	12
SECTION 5 – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT		13
5.1.	PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI.....	13
5.2.	PLAINTÉ EN REGARD DE L'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DE L'ACTÉ	13
5.3.	ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE	13
5.4.	RENVOI DISCIPLINAIRE	13
5.5.	RAPPORT DE SUIVI.....	13
5.6.	EXAMEN PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR	13
5.7.	AVIS D'EXAMEN	14
5.8.	CONCILIATION	14
5.9.	CONVOCATION	14
5.10.	DOSSIER D'UN USAGER	14
5.11.	CONSULTATIONS	14
5.12.	RÉORIENTATION DE LA PLAINTÉ	15
5.13.	CONCLUSIONS ET DÉLAI	15
5.14.	PRÉSOMPTION	15
5.15.	RAPPORT OU RECOMMANDATION.....	15
5.16.	DEMANDE DE RÉVISION	15
5.17.	MOTIF DE LA DEMANDE ET EXCLUSIONS.....	16
5.18.	DÉLAI	16
5.19.	ASSISTANCE	16
5.20.	AVIS DE RÉCEPTION.....	16
5.21.	DOSSIER DE PLAINTÉ	16
5.22.	RÉVISION.....	16
5.23.	CONVOCATION	17
5.24.	DOSSIER DE L'USAGER.....	17
5.25.	COMPÉTENCE	17
5.26.	DÉCISION MOTIVÉE	17
5.27.	DÉCISION FINALE	18
5.28.	RAPPORT ET RECOMMANDATION	18

SECTION 6 – LE DOSSIER DE PLAINTÉ D’UN USAGER	19
6.1 CONSTITUTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ	19
6.2 CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTÉ DE L’USAGER.....	19
6.3 TRANSMISSION AU PROTECTEUR DU CITOYEN	19
6.4 DOCUMENT TRANSMIS AU DOSSIER PROFESSIONNEL	19
6.5 CONSERVATION ET DESTRUCTION	19
SECTION 7 – RAPPORT ANNUEL SUR L’APPLICATION DE LA PROCÉDURE D’EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L’AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES.....	20
7.1 RAPPORT ANNUEL DE L’ÉTABLISSEMENT.....	20
7.2 CONTENU DU RAPPORT ANNUEL	20
7.3 RAPPORT ANNUEL DU COMMISSAIRE	20
7.4 RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR	20
7.5 RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION	21
SECTION 8 – DISPOSITIONS FINALES.....	22
8.1 REPRÉSAILLES.....	22
8.2 ABROGATION	22
8.3 ENTRÉE EN VIGUEUR.....	22
8.4 RÉVISION.....	22
ANNEXES.....	23

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 - DÉCLARATION SOUS SERMENT.....	24
ANNEXE 2 - CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ GÉNÉRALE	25
ANNEXE 3 - CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ VISANT UN MEMBRE DU CMDP OU UN RÉSIDÉNT (PROFESSIONNEL) ...	26
ANNEXE 4 - COMITÉ DE RÉVISION (CR).....	27
ANNEXE 5 - TRANSFERT DE LA PLAINTÉ AU CMDP POUR FINS DISCIPLINAIRES	28
ANNEXE 6- FORMULAIRE DE PLAINTÉ, DEMANDE D'ASSISTANCE, DEMANDE DE CONSULTATION, INTERVENTION ..	29

PRÉAMBULE

ATTENDU QUE la raison d'être des services de l'établissement est la personne qui les requière;

ATTENDU QUE le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;

ATTENDU QUE l'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;

ATTENDU QUE l'établissement a pour fonction d'assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient accessibles, continus et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être de la population;

ATTENDU QUE toute personne a le droit de recevoir 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, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose;

ATTENDU QUE l'usager, le représentant légal d'un usager, l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé a le droit de porter plainte sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée aux articles 108 et 108.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2), pour la prestation de ces services, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;

ATTENDU QUE l'usager, le représentant légal d'un usager, l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé qui le requiert a droit à de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte;

ATTENDU QUE l'usager, le représentant légal d'un usager, l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé a droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles;

ATTENDU QUE le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement a été consulté sur la procédure d'examen des plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;

ATTENDU QU'il relève de la responsabilité du conseil d'administration de l'établissement de s'assurer de la qualité des services, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;

ATTENDU QUE le conseil d'administration doit établir par règlement une procédure d'examen des plaintes des usagers;

Le conseil d'administration édicte le *Règlement du CHU de Québec-Université Laval sur la procédure d'examen des plaintes des usagers*.

SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objet et champ d'application

Le présent règlement établit la procédure à suivre pour la mise en œuvre des fonctions reliées à l'examen des plaintes par le CHU de Québec-Université Laval (CHU), conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2) (Loi). La présente procédure d'examen des plaintes est transmise au Ministre.

Réf.: Loi : art. 29.

1.2 Responsabilité

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit appliquer la procédure d'examen des plaintes des usagers dans le respect de leurs droits.

1.3 Définitions

- a) **CMDP** – le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement;
- b) **Comité de révision** – le comité institué par le conseil d'administration de l'Établissement pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur de l'établissement à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par cet établissement;
- c) **Comité des usagers** – le comité mis sur pied par l'Établissement qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte;
- d) **Comité de vigilance et de la qualité** – le comité institué par l'Établissement s'acquitte de ses responsabilités en matière de qualité des services, notamment en ce qui concerne l'accessibilité, la pertinence, la sécurité et l'efficacité des services dispensés et le respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- e) **Commissaire** – le commissaire aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration, conformément à l'article 30 de la Loi; ce terme peut comprendre le cas échéant, le(s) commissaire(s) adjoint aux plaintes et à la qualité des services nommé(s) par le conseil d'administration;
- f) **Conseil d'administration** – conseil d'administration de l'Établissement;
- g) **Président-directeur général** – le président-directeur général de l'Établissement;
- h) **Établissement** – le CHU de Québec-Université Laval : ce terme comprend tout centre exploité par l'Établissement ainsi que toute installation maintenue par l'Établissement;
- i) **Intervenant** – Toute personne exerçant une fonction au sein de l'Établissement, pour la prestation de services de santé et de services sociaux, notamment les bénévoles, les chercheurs, les contractuels, les dentistes, les employés, les étudiants, les médecins, les pharmaciens, les résidents, les sages-femmes et les stagiaires;
- j) **Loi** – la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2);

- k) **Médecin examinateur** – tout médecin désigné par le conseil d'administration conformément à l'article 42 de la Loi pour l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident;
- l) **Ministre** – le ministre de la Santé et des Services sociaux;
- m) **Organisme d'assistance** – un organisme mandaté par le ministre conformément à l'article 76.6 de la Loi, pour assister et accompagner, sur demande, un usager qui désire porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur du citoyen, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le CMDP d'un établissement;
- n) **Plaignant** – tout usager ou toute personne autre qu'un usager qui formule une plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'Établissement;
- o) **Plainte** – toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'usager au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'Établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'Établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- p) **Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident** – aux fins de la section 5, constitue une plainte l'expression auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, d'une insatisfaction relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes; constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'Établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien;
- q) **Plainte écrite** – une plainte est réputée écrite lorsqu'elle est reproduite sur un support qui permet de reconnaître la signature de la personne qui porte cette plainte. Une plainte, même écrite, qui ne comporte pas la signature de son auteur, n'est pas une plainte écrite;
- r) **Protecteur du citoyen** – nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (RLRQ, c. P-32) qui exerce les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (*Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, RLRQ, c. P-31.1);
- s) **Représentant de l'usager** – toute personne reconnue à titre de représentant de l'usager conformément à l'article 12 de la Loi;
- t) **Ressource externe** – une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auquel recourt l'Établissement pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi, sauf les services donnés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- u) **Services** – les services de santé ou les services sociaux offerts par l'Établissement, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par tout autre organisme, société ou personne auquel l'Établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi. Dans le cadre de ces ententes, l'examen de plaintes des usagers ne vise pas les services dispensés par un médecin, un dentiste, un

SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;

- v) **Usager** – toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requière des services de l'Établissement; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la Loi, tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé, ainsi que toute personne qui participe à un projet de recherche.

SECTION 2 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

2.1 Fonctions

Commissaire et commissaire adjoint

Le commissaire est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte. À cette fin, il exerce exclusivement les fonctions prévues à la Loi, dont notamment celle de promouvoir et d'appliquer le régime d'examen des plaintes. Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire doit également intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Le commissaire est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (RLRQ, L-6.3) et lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

Le commissaire adjoint exerce les fonctions que le commissaire lui délègue et agit sous son autorité.

Réf : Loi, art. 30 et 33.

Médecin examinateur

Le médecin examinateur est responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen de toutes plaintes formulées par un usager ou par toute autre personne qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident.

Réf : Loi, art. 42, 44.

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'usager par le médecin examinateur de l'Établissement. Il n'a pas compétence lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires ou lorsqu'une plainte a été rejetée par le médecin examinateur qui l'a jugée frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.

Réf : Loi, art. 52.

2.2 Immunité

Le commissaire, le commissaire adjoint, le médecin examinateur et le comité de révision ou un de ses membres ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

Réf : Loi, art. 75.

2.3 Non-contraignabilité

Malgré toute disposition incompatible d'une loi, les personnes visées à l'article précédent ne peuvent être contraintes devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'elles

ont obtenu dans l'exercice de leurs fonctions, ni de produire un document contenant un tel renseignement, si ce n'est qu'aux fins du contrôle de sa confidentialité.

Réf : Loi, art. 76.4.

2.4 Serment

Le commissaire, le commissaire adjoint, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent prêter le serment prévu à l'Annexe I du présent règlement, avant de commencer à exercer leurs fonctions, conformément à la Loi.

Réf : Loi, art. 76.3.

2.5 Conflit d'intérêts

Le commissaire, le commissaire adjoint, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent révéler tout conflit d'intérêts, réel ou apparent. En particulier, ils doivent le divulguer s'ils ont, eux ou leurs proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte.

Réf : Loi, art. 43.

SECTION 3 – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE

3.1 Formulation de la plainte

Un usager ou toute autre personne peut formuler une insatisfaction écrite ou verbale. Cette plainte doit être acheminée au commissaire. Lorsqu'un usager manifeste l'intention de formuler une plainte, il est référé au commissaire et tout intervenant doit fournir à l'usager les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire. À cette fin, le commissaire prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation de la plainte et à son traitement soient portées à la connaissance des personnes concernées.

Réf : Loi, art. 33 et 34.

3.2 Acheminement

Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un usager doit l'acheminer sans délai au commissaire.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment l'urgence ou l'état de l'usager, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale de l'usager en remplissant le formulaire prévu à cet effet et le transmettre sans délai au commissaire.

3.3 Contenu de la plainte

Une plainte doit contenir notamment les éléments suivants :

- La date de formulation;
- Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'usager;
- Le numéro de dossier médical de l'usager;
- Dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'usager, le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de ce représentant;
- Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme d'assistance qui assiste l'usager, s'il y a lieu;
- La date à laquelle s'est produit l'incident qui a entraîné la plainte;
- L'objet de l'insatisfaction de l'usager;
- Un exposé des faits;
- Les résultats escomptés, s'il y a lieu.

3.4 Assistance

Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris auprès du comité de révision.

Le commissaire doit informer l'usager de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance de la région.

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par toute personne de son choix.

Réf : Loi, art. 11 33, al.2 par.3 et 34 al.4 par.2.

3.5 Information à l'usager

Le commissaire fournit, à la demande de l'usager, toute information relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers. De plus, il doit l'informer de la protection que la Loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

Réf : Loi, art. 33.

3.6 Réception de la plainte

Sur réception d'une plainte, le commissaire enregistre la date de réception sur le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

3.7 Avis de réception

Le commissaire doit, dans les cinq jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit l'usager, à moins que les conclusions du commissaire ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte.

Réf : Loi, art. 34 al.3 par.3.

Cet avis doit indiquer :

- La date de réception de la plainte;
- La date du transfert de la plainte au médecin examinateur, lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'Établissement;
- Le nom de l'organisme d'assistance de la région;
- Les délais prescrits par la Loi pour examiner la plainte, soit 45 jours civils à compter de la date de réception de la plainte ou, le cas échéant, de la date de transfert au médecin examinateur;
- La mention que l'omission par le commissaire de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de 45 jours donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen ou, si cette omission est celle du médecin examinateur, ouverture au recours auprès du comité de révision;
- Dans tous les cas, les recours qui peuvent être exercés par l'usager en désaccord avec les conclusions du commissaire ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

Réf : Loi, art. 33, 34 et 40.

3.8 Transfert de la plainte par le commissaire

Une plainte formulée par un usager ou un Plaignant peut être reçue par le commissaire qui s'assure de la rediriger conformément aux trajectoires ci-après établies.

Toute plainte formulée par un usager et portant sur les services offerts par l'Établissement ou par une ressource externe auquel l'Établissement recourt pour la prestation de ces services est prise en charge par le commissaire en conformité avec la section 4.

Le Commissaire transfère sans délai au médecin examinateur toute plainte formulée par un Plaignant ou un usager concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'Établissement. Il transfère également tout écrit, document ou information afférents à cette plainte.

Toutefois, lorsque la plainte de l'usager porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par le commissaire conformément aux dispositions de la section 4, à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que cette plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

Réf : Loi, art. 45.

3.9 Avis à une ressource externe

Lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe auquel l'Établissement recourt pour la prestation de services et que la plainte est écrite, le commissaire transmet un avis écrit à l'autorité concernée ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'usager, lui communique une copie de la plainte. Si la plainte est verbale, le commissaire en informe verbalement l'autorité concernée.

Réf : Loi, art. 34.

SECTION 4 – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE

4.1. Compétence du Commissaire

Le commissaire vérifie qu'il est compétent pour apprécier la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager et qu'elle porte sur les services offerts par l'Établissement ou par une ressource externe auquel l'Établissement recourt pour la prestation de ces services.

4.2. Absence de compétence

Lorsqu'une plainte n'est pas de la compétence du commissaire, celui-ci la redirige conformément à l'article 3.8 du présent Règlement.

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence de l'Établissement, le commissaire peut, avec le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente.

4.3. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

Le commissaire peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe l'usager et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte de l'usager.

Réf : Loi, art. 35.

4.4. Avis d'examen

Le commissaire avise par écrit et sans délai l'usager et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée par la plainte, de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le commissaire doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties.

Réf : Loi, art. 34.

4.5. Conciliation

Le commissaire qui procède à l'examen d'une plainte agit à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. Le commissaire peut, en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

Réf : Loi, art. 76.7.

4.6. Convocation

Le commissaire peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le commissaire ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'établissement ou qui y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du commissaire. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le commissaire.

Réf : Loi, art. 36.

4.7. Dossier de l'usager

Le commissaire a accès au dossier de l'usager et à la communication de tout renseignement ou document contenu au dossier.

Réf : Loi, art. 36.

4.8. Consultations

Le commissaire peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Si le conseil d'administration l'en a autorisé, il peut consulter tout expert externe à l'Établissement.

Réf : Loi, art. 32.

4.9. Questions d'ordre disciplinaire

En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire en saisit l'autorité compétente de l'Établissement ou la ressource externe pour évaluation et décision.

Réf : Loi, art. 33, al.2, par.5.

4.10. Étude des questions d'ordre disciplinaire

L'autorité visée à l'article 4.9 du présent règlement doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle doit faire périodiquement rapport au commissaire de l'évolution de ce dossier. Le commissaire doit être informé de l'issue du dossier.

4.11. Conclusions et délai

Le commissaire doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer les conclusions de son examen à l'usager qui a formulé la plainte au plus tard 45 jours de la réception de celle-ci, accompagnées, le cas échéant, des recommandations qu'il a acheminées au conseil d'administration ainsi qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'Établissement ou, selon le cas, à la plus haute autorité de la ressource externe.

Il doit également informer l'usager du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre¹.

Réf : Loi, art. 33, al.2, par.6.

4.12. Présomption

Lorsque le commissaire fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 4.11 du présent règlement, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Réf : Loi, art. 40.

¹ Ces moyens consistent entre autres à préciser à l'usager qu'il peut s'adresser au Protecteur des usagers par téléphone, par écrit ou en personne et à lui fournir les coordonnées de ce dernier. Informations tirées de la Position du ministère de la Santé et des Services sociaux sur l'information donnée au plaignant par un commissaire aux plaintes et à la qualité des services concernant un recours auprès du Protecteur du citoyen, MSSS, Direction de la qualité, 29 août 2006.

4.13. Rapport ou recommandation

Le commissaire peut transmettre au conseil d'administration tout rapport ou recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le commissaire et prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances, en tenant compte, le cas échéant, des recommandations formulées par le comité de vigilance et de la qualité.

Réf : Loi, art. 33 et 181.0.1.

4.14. Refus de donner suite à une recommandation

Lorsque la direction ou le responsable des services en cause de l'Établissement ou, selon le cas, lorsque la plus haute autorité de la ressource externe ayant fait l'objet d'une plainte n'entend pas donner suite à une recommandation formulée dans les conclusions motivées du commissaire, celui-ci peut adresser au conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le commissaire et prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances, en tenant compte, le cas échéant, des recommandations formulées par le comité de vigilance et de la qualité.

Réf : Loi, art. 33, al.2, par.7.

4.15. Mesures disciplinaires

Lorsque des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'un professionnel, le président-directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel et en informer le commissaire. Le commissaire doit informer par écrit l'usager de la prise de mesures disciplinaires.

Réf : Loi, art. 39.

SECTION 5 – LE TRAITEMENT D’UNE PLAINTE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT

5.1. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

Le médecin examinateur peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu’il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe la personne qui a formulé la plainte et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte et en informe également le commissaire.

Réf : Loi, art. 46.

5.2. Plainte en regard de l’appréciation de la qualité de l’acte

La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques demeure de la compétence du médecin examinateur.

Réf : Loi, art. 45.

5.3. Évaluation préliminaire

Le médecin examinateur doit, le plus tôt possible après avoir été saisi d’une plainte, procéder à une évaluation préliminaire de celle-ci afin d’en déterminer le mode de traitement le plus approprié au regard des informations dont il dispose.

Réf : Loi, art. 46.

5.4. Renvoi disciplinaire

Après évaluation préliminaire, le médecin examinateur peut, s’il est d’avis que la plainte porte sur des faits susceptibles de conduire à l’imposition d’une sanction disciplinaire, choisir d’acheminer la plainte qui concerne un membre du CMDP auprès de ce conseil pour qu’il procède à son étude selon les règles applicables dans l’Établissement. Lorsque la plainte concerne un résident, il peut, de la même manière, l’acheminer à l’autorité compétente selon le *Règlement du CHU de Québec-Université Laval sur la procédure d’examen des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents en médecine*. Dans tous les cas, il transmet copie de sa décision au professionnel visé par la plainte. Il en informe également la personne qui a formulé la plainte ainsi que le commissaire.

Réf : Loi, art. 46.

5.5. Rapport de suivi

Le médecin examinateur doit, tous les 60 jours à compter de la date où la personne qui a formulé une plainte a été avisée que celle-ci est soumise pour étude à un comité de discipline, faire rapport par écrit à cette personne sur les progrès de l’étude de cette plainte.

Réf : Loi, art. 58.

5.6. Examen par le médecin examinateur

Le médecin examinateur peut, après évaluation préliminaire d’une plainte, décider de procéder à son examen de la manière décrite aux articles 5.7 à 5.14 du présent règlement.

Réf : Loi, art. 47.

5.7. Avis d'examen

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, la personne qui a formulé la plainte ainsi que le professionnel visé par la plainte de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le médecin examinateur doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties. L'avis transmis au professionnel visé par la plainte doit contenir la mention que celui-ci a accès au dossier de plainte de l'utilisateur ou du Plaignant et indiquer les modalités de cet accès.

Réf : Loi, art. 47.

5.8. Conciliation

Le médecin examinateur qui procède à l'examen d'une plainte agit à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux parties toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. Le médecin examinateur peut en outre formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

Réf : Loi, art. 47.

5.9. Convocation

Le médecin examinateur peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le médecin examinateur ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur. Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le médecin examinateur.

Réf : Loi, art. 36 et 47.

5.10. Dossier d'un usager

Le médecin examinateur a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve.

Réf : Loi, art. 47.

5.11. Consultations

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Si le conseil d'administration l'en a autorisé, il peut consulter tout expert externe à l'Établissement.

Il peut également consulter le dossier professionnel d'un membre du CMDP lorsque les renseignements qu'il contient sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Réf : Loi, art. 47 et 218.

5.12. Réorientation de la plainte

S'il est d'avis que les faits soumis à son examen sont susceptibles de conduire à l'imposition d'une sanction disciplinaire, le médecin examinateur peut, en cours d'examen, transférer une plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 3.8 du présent Règlement.

Réf : Loi, art. 48.

5.13. Conclusions et délai

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et doit communiquer ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations à la personne qui a formulé la plainte, au plus tard 45 jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le commissaire. Il communique également au professionnel visé par la plainte ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Il doit également informer les parties du recours dont elles peuvent se prévaloir auprès du comité de révision et des moyens pour l'exercer. Le médecin examinateur transmet au commissaire une copie de ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Les conclusions et, le cas échéant, les recommandations du médecin examinateur doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

Réf : Loi, art. 47.

5.14. Présomption

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 5.13 du présent règlement, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne ainsi que le professionnel visé par la plainte peuvent alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

Réf : Loi, art. 47.

5.15. Rapport ou recommandation

Le médecin examinateur peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP tout rapport ou recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet copie au commissaire.

Réf : Loi, art. 50.

5.16. Demande de révision

La personne qui a formulé une plainte ou le professionnel visé par une plainte et qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises par le médecin examinateur de l'Établissement, peut adresser une demande de révision auprès du comité de révision de l'Établissement. Cette demande peut être faite par écrit ou verbalement et doit être adressée au président du comité de révision, conformément à la procédure prévue au Règlement sur le fonctionnement du comité de révision des plaintes, ou au président adjoint en cas d'impossibilité d'agir du titulaire du poste. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur de l'Établissement.

Réf : Loi, art. 53 et 53.0.1.

5.17. Motif de la demande et exclusions

Une demande de révision doit porter sur l'examen d'une plainte par le médecin examinateur de l'Établissement. Elle ne peut porter sur le rejet sommaire d'une plainte par le médecin examinateur ou sur la décision du médecin examinateur de l'acheminer pour étude à des fins disciplinaires.

Réf : Loi, art. 52.

5.18. Délai

La demande de révision doit être faite dans les 60 jours suivant la date de réception des conclusions qui y donnent ouverture ou de l'expiration du délai visé à l'article 5.13 du présent règlement si ces conclusions n'ont pas été transmises.

Le comité de révision peut recevoir une demande hors délai s'il est d'avis que la personne qui a formulé la plainte était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

Réf : Loi, art. 53.

5.19. Assistance

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'usager qui le requiert pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute démarche qui s'y rapporte, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié.

Réf : Loi, art. 53.

5.20. Avis de réception

Le président du comité de révision avise, par écrit et sans délai, la personne qui lui a adressé une demande de révision de la date de réception de celle-ci. Il en communique une copie à l'autre partie ainsi qu'au médecin examinateur et au commissaire de l'Établissement. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies.

Réf : Loi, art. 53.

5.21. Dossier de plainte

Dans les cinq jours de la réception de l'avis prévu à l'article 5.20 du présent règlement, le médecin examinateur de l'Établissement transmet au président du comité de révision tout le dossier de plainte qu'il a constitué.

Réf : Loi, art. 54.

5.22. Révision

Le comité de révision étudie le dossier de plainte et détermine si le médecin examinateur de l'Établissement a procédé à l'examen de la plainte avec diligence et avec un souci apparent d'équité. Il doit également s'assurer, le cas échéant, que les conclusions du médecin examinateur respectent les droits des parties de même que les normes et les standards professionnels applicables.

Réf : Loi, art. 52.

5.23. Convocation

Le comité de révision peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le comité de révision ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'Établissement ou une personne qui y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du comité de révision. Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le comité de révision. Lorsque possible, le lieu de la rencontre ainsi convoquée devrait se faire dans un endroit convenu avec l'utilisateur.

Réf : Loi, art. 36 et 55.

5.24. Dossier de l'utilisateur

Le comité de révision a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document contenu au dossier.

Réf : Loi, art. 36 et 55.

5.25. Compétence

Le comité de révision doit prendre l'une des décisions suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur de l'Établissement;
- Requérir du médecin examinateur de l'Établissement qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à toutes les parties concernées ainsi qu'au commissaire de l'Établissement;
- Acheminer la plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 5.4 du présent règlement, compte tenu des adaptations nécessaires;
- Lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers l'instance prévue à cette fin selon le Règlement du CHU de Québec – Université Laval sur la procédure d'examen des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents en médecine.
- Recommander au médecin examinateur de l'Établissement ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

Réf : Loi, art. 52.

5.26. Décision motivée

Dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, le comité de révision doit rendre une décision motivée et la communiquer par avis écrit aux parties concernées. La décision du comité de révision peut comporter une dissidence. Le comité de révision transmet copie de sa décision au médecin examinateur et au commissaire de l'Établissement. La décision du comité de révision doit être versée au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

Réf : Loi, art. 52.

5.27. Décision finale

La décision du comité de révision est finale et ne peut être révisée.

Réf : Loi, art. 56.

5.28. Rapport et recommandation

Le comité de révision peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP de l'Établissement, tout rapport ou recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet copie au médecin examinateur et au commissaire de l'Établissement.

Réf : Loi, art. 51 et 57.

SECTION 6 – LE DOSSIER DE PLAINTE D’UN USAGER

6.1 Constitution du dossier de plainte

Le dossier de plainte est constitué et tenu par le commissaire ou, le cas échéant, par le médecin examinateur.

Le dossier de plainte d’un usager est confidentiel. Une personne ne peut y avoir accès que conformément à la Loi.

Réf : Loi, art.19 et 76.9.

6.2 Contenu du dossier de plainte de l’usager

Sous réserve du règlement pris en vertu du paragraphe 23° de l’article 505 de la Loi, le dossier de plainte de l’usager doit notamment inclure tout document se rapportant à la plainte et à son traitement produit ou reçu par le commissaire et, le cas échéant, par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

Réf : Loi, art. 76.8.

6.3 Transmission au Protecteur du citoyen

Le commissaire doit, dans les cinq (5) jours de la réception de la communication écrite visée au paragraphe 4° du deuxième alinéa de l’article 10 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (RLRQ, c. P-31.1) transmettre au Protecteur du citoyen une copie complète du dossier de plainte.

Réf : Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, art. 12.

6.4 Document transmis au dossier professionnel

Aucun document inclus au dossier de plainte d’un usager ne peut être versé au dossier d’un membre du personnel ou du CMDP de l’Établissement. Toutefois, les conclusions motivées d’un médecin examinateur et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent ainsi que, le cas échéant, l’avis du comité de révision doivent être versés au dossier du professionnel visé par la plainte.

Réf : Loi, art. 76.8.

6.5 Conservation et destruction

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue aux règlements de l’Établissement. Au terme de cette période, le commissaire voit à sa destruction.

SECTION 7 – RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

7.1 Rapport annuel de l'établissement

Le conseil d'administration d'un établissement doit transmettre au MSSS, une fois par année et chaque fois qu'elle le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits.

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, le commissaire présente ce rapport.

Réf : Loi, art. 76.10.

7.2 Contenu du rapport annuel

Ce rapport comprend le bilan des activités du commissaire aux plaintes et à la qualité des services et intègre le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision.

Il décrit les motifs des plaintes reçues et indique notamment pour chaque type de plaintes :

- Le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- Les délais d'examen des plaintes;
- Les suites qui ont été données après leur examen;
- Le nombre de plaintes et les motifs des plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen;

Il doit également faire état des mesures recommandées par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et indiquer les mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits.

Le conseil d'administration y formule, au besoin, des objectifs de résultats sur toute question relative au respect des droits des usagers et au traitement diligent de leurs plaintes.

Réf : Loi, art. 76.11.

7.3 Rapport annuel du commissaire

Au plus tard le 31 mai de chaque année, le commissaire doit transmettre au conseil d'administration le rapport dont font état les articles 7.1 et 7.2 du présent règlement.

Réf : Loi, art. 33 al.2 par, 10, 76.10 et 76.11.

7.4 Rapport annuel du médecin examinateur

Au plus tard le 31 mai de chaque année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au CMDP un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'établissement

SECTION 7 – RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire qui en intègre le contenu au rapport mentionné à l'article 7.3 du présent règlement.

Réf : Loi, art. 50.

7.5 Rapport annuel du comité de révision

Au plus tard le 31 mai de chaque année et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, le comité de révision de l'Établissement doit transmettre au conseil d'administration, avec copie au CMDP de l'Établissement un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision depuis le dernier rapport, de ses conclusions ainsi que des délais de traitement de ses dossiers; il peut en outre formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'Établissement.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au Protecteur du citoyen et au commissaire qui en intègre le contenu au rapport mentionné à l'article 7.3 du présent règlement.

Réf : Loi, art. 57.

SECTION 8 – DISPOSITIONS FINALES

8.1 Représailles

Le commissaire, le médecin examinateur ou le comité de révision doit intervenir, de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature que ce soit.

8.2 Abrogation

Tout règlement antérieur sur la procédure d'examen des plaintes des usagers est abrogé et remplacé par le présent règlement.

8.3 Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

Le présent Règlement demeure en vigueur tant et aussi longtemps qu'une nouvelle version n'est pas adoptée par le conseil d'administration du CHU.

Le présent règlement doit être adopté par le vote d'au moins les deux tiers des membres du conseil d'administration.

8.4 Révision

Le présent règlement doit faire l'objet d'une révision tous les quatre ans suivant son entrée en vigueur ou lorsque des modifications législatives le requièrent.

ANNEXES

**ANNEXE 1 -
DÉCLARATION SOUS SERMENT**

Je, soussigné(e), _____, déclare sous serment que je remplirai mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice. De plus, je m'engage à ne révéler et à ne laisser connaître, sans y être autorisé par la loi, aucun renseignement ni document de nature confidentielle dont j'aurai connaissance, dans l'exercice de mes fonctions.

Signature

Date

Lieu

Nom du commissaire à l'assermentation

Signature du commissaire à l'assermentation

**ANNEXE 2 -
CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ GÉNÉRALE
(EXCLUANT LES MEMBRES DU CMDP ET LES RÉSIDENTS)**

USAGER



Plainte verbale ou écrite



Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)



**CPQS doit donner un accusé réception à l'utilisateur dans les 5 jours de la réception,
sauf s'il traite la plainte dans les 72 heures de sa réception**



**CPQS dispose de 45 jours pour examiner, analyser la plainte, concilier les parties
et transmettre ses conclusions motivées à l'utilisateur
« Chaque partie peut présenter ses observations »**

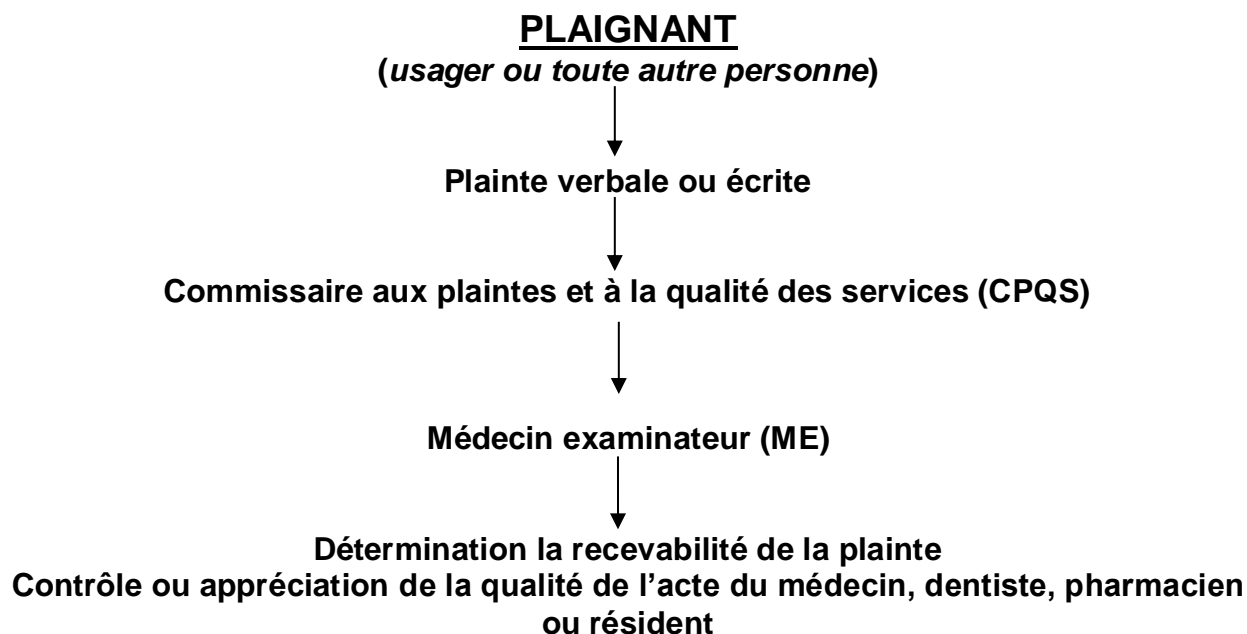


**Les conclusions du CPQS sont transmises verbalement ou par écrit selon le
mode de dépôt. Il doit informer l'utilisateur de son droit de recours auprès du
Protecteur du citoyen**



**Si l'utilisateur décide de se prévaloir de son droit de recours, le CPQS doit transférer
le dossier de plainte dans les 5 jours au Protecteur du citoyen**

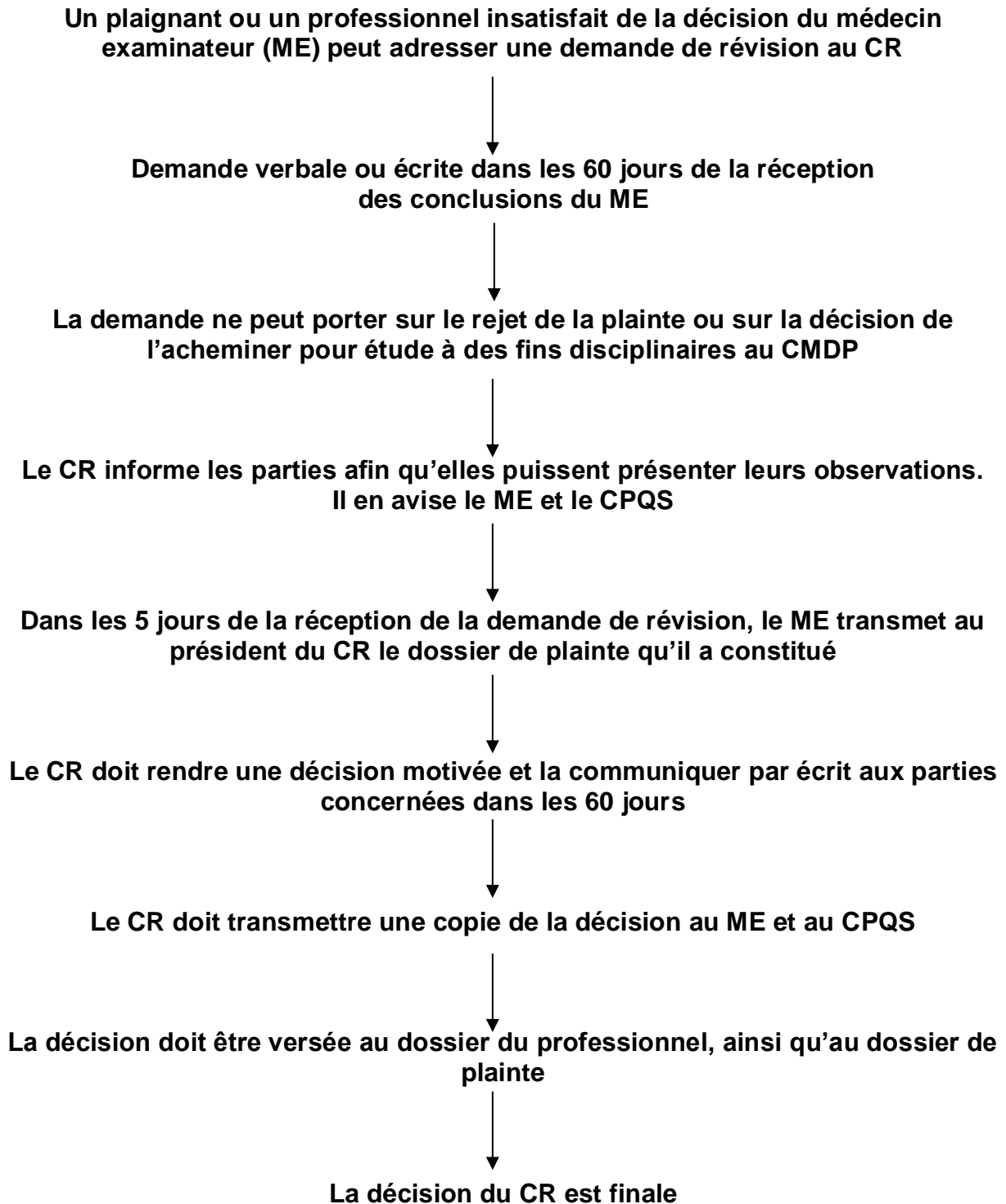
**ANNEXE 3 -
CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE VISANT UN MEMBRE DU CMDP OU UN RÉSIDENT
(PROFESSIONNEL)**



Peut :

Rejeter	Examiner	Transférer au CMDP / Comité disciplinaire
<ul style="list-style-type: none"> • Informe le plaignant • Informe le CPQS 	<ul style="list-style-type: none"> • Avise le plaignant et le professionnel / présente observations • Transmet une copie de la plainte au professionnel • Délai de 45 jours pour concilier les parties et communiquer ses conclusions • Peut réorienter au CMDP en cours d'examen • Informe le plaignant, CPQS et le professionnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ conclusions; ○ recommandations; ○ recours possible auprès du comité de révision dans les 60 jours • Les conclusions du ME doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte. (voir Annexe 6 – Comité de révision) 	<p>Voir Annexe 5 Transfert de la plainte au CMDP pour fins disciplinaires</p>

**ANNEXE 4 -
COMITÉ DE RÉVISION (CR)**



**ANNEXE 5 -
TRANSFERT DE LA PLAINTÉ AU CMDP POUR FINS DISCIPLINAIRES**

Formation d'un comité de discipline (CD) par le Comité exécutif du CMDP



Le président du CD avise par écrit le professionnel de la formation du CD, lui transmet la plainte et en informe le plaignant et le CPQS



Le CD entend les parties



Tous les 60 jours, le CD informe le médecin examinateur des progrès réalisés. Ce dernier informe le plaignant



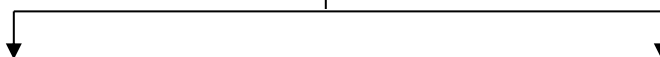
Le CD peut entendre tout témoin qu'il juge à propos d'entendre



Le CD rédige un rapport et le transmet au CMDP



Le CMDP prend connaissance du rapport et décide s'il fera des recommandations de mesure disciplinaire au conseil d'administration (CA)



<u>Si recommandations au CA</u>	<u>Si aucune recommandation au CA</u>
<ul style="list-style-type: none">• Le CMDP transmet le dossier au CA;• Le CA avise le professionnel qu'il pourra être entendu à huis clos;• Le CA prend la décision.	<ul style="list-style-type: none">• Le CMDP informe le médecin examinateur, le professionnel visé et le comité de révision;• Le médecin examinateur informe le plaignant et le CPQS.



<u>Si le CA impose une mesure disciplinaire</u>
<ul style="list-style-type: none">• Le CA verse au dossier du professionnel la décision;• Le CA informe l'ordre professionnel concerné, le professionnel visé, le CMDP et le médecin examinateur;• Le médecin examinateur informe le plaignant et le CPQS

ANNEXE 6-
FORMULAIRE DE PLAINTÉ, DEMANDE D'ASSISTANCE, DEMANDE DE CONSULTATION,
INTERVENTION

On peut trouver le FORMULAIRE de plaintes du CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL :

- Dans les présentoirs de chacune des installations;
- Sur le site internet de l'Établissement :

<https://www.chudequebec.ca/patient/droits,-responsabilites-et-recours/plaintes.aspx>