



COMMENT AMÉLIORER NOS SERVICES OU PORTER PLAINTE

1 EN AVEZ-VOUS PARLÉ AVEC LA PERSONNE QUI VOUS A DONNÉ VOTRE SERVICE ?

Discutez-en d'abord avec elle ou avec son supérieur. Avec vous, ils tenteront de corriger la situation ou de trouver une solution à votre problème.

2 SI VOTRE SITUATION PERSISTE

et que vous avez besoin d'aide pour formuler une plainte ou être accompagné, adressez-vous au :

- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Montréal au 514-861-5998.
- ou au comité des usagers ou des résidents de l'établissement.

Ils vous informeront également de vos droits.

3 OU JOIGNEZ LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES :

- Vous serez traité avec courtoisie, équité, compréhension et sans discrimination.
- À la fin de l'examen de votre plainte, le commissaire vous informera des actions qui seront mises en place ou des recommandations qu'il formulera aux autorités concernées.

4 POUR INFORMATION 514 251-4000, poste 2920

POUR NOUS ÉCRIRE UN COURRIEL :

louise.paulhus.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

POUR DÉPOSER UNE PLAINTE :

- Utilisez le formulaire au verso.
- Postez-le à :

Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services
Institut universitaire en santé mentale de Montréal
7401, rue Hochelaga, bureau BE-216-44
Montréal (Québec) H1N 3M5

OU

- Numérisez-le et joignez-le à votre courriel.

www.ciuss-estmtl.gouv.qc.ca

juillet 2016

FORMULAIRE de PLAINTE

IDENTIFICATION DE L'USAGER

Nom et prénom :

Téléphone résidence :

Téléphone travail :

Courriel :

Date de naissance :

Adresse complète :

Code postal :

Numéro de dossier médical :

IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT DE L'USAGER (s'il y a lieu)

Nom et prénom :

Téléphone :

Lien avec l'utilisateur :

PLAINTÉ : exposé des faits, raison de la plainte et description de l'événement

Nom de l'établissement :

RÉSULTATS ATTENDUS DE LA PLAINTÉ

Signature :

Date :