



# 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.

## 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.

## 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.

## 4 POUR INFORMATION 514 252-6558

**POUR NOUS ÉCRIRE UN COURRIEL :**  
[commissairelocal.santacabrini@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissairelocal.santacabrini@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  
Hôpital Santa Cabrini  
5655, rue Saint-Zotique Est, bureau A 0-250  
Montréal (Québec) H1T 1P7

**ou**

- Numérisez-le et joignez-le à votre courriel.
- Envoyez-le par télécopieur à : 514 252-6453

[www.ciuss-estmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciuss-estmtl.gouv.qc.ca)

juillet 2016

