

Commissaire aux plaintes et à la qualité des
services

RÈGLEMENT

Procédure d'examen des plaintes des usagers		
N° Règlement : REG-009	Responsable de l'application : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	
N° Procédure découlant : s.o.		
Approuvée par : Conseil d'administration	Date d'approbation : 2016-12-15	Date de révision : 2019-12-15
Destinataires : Conseil d'administration		

1. CONTEXTE

Attendu que la raison d'être des services du CIUSSS est la personne qui les requiert;

Attendu que le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;

Attendu que l'utilisateur 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 le CIUSSS 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 sécuritaire, personnalisée, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement du CIUSSS ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose;

Attendu que l'utilisateur a le droit de porter plainte sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert du CIUSSS, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel le CIUSSS recourt;

Attendu que le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS 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 du CIUSSS 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.

Attendu que le conseil d'administration doit prendre les mesures nécessaires pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire, du commissaire adjoint et du médecin examinateur dans l'exercice de leurs fonctions.

2. CHAMP D'APPLICATION

Le règlement doit être interprété et appliqué conformément aux dispositions contenues dans la *Loi sur les services de santé et services sociaux* (R.L.R.Q., c. S-4.2), ci-après également désignée la «Loi», le *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements* (R.L.R.Q., c. S-5, r5) et les règlements du conseil d'administration du CIUSSS.

Au présent règlement, sont annexées les dispositions pertinentes de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (R.L.R.Q., c.S-4.2) au regard de la procédure d'examen des plaintes des usagers.

Le contexte et les annexes font partie intégrante du règlement.

3. OBJECTIFS

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure à suivre pour la mise en œuvre des fonctions reliées à l'examen des plaintes des usagers par le CIUSSS, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (R.L.R.Q., c. S-4.2).

4. DÉFINITIONS

Dans le présent règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions ou termes suivants signifient:

4.1. CMDP

Le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS.

4.2. Comité de révision

Le comité institué par le conseil d'administration du CIUSSS pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur du CIUSSS 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 le CIUSSS.

4.3. Comité des usagers

Le comité institué pour le CIUSSS, et qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend lorsqu'il désire porter plainte.

4.4. Comité de vigilance et de la qualité

Le comité créé par le CIUSSS, et qui a principalement pour fonction d'assurer le suivi des recommandations du commissaire ou du Protecteur des usagers auprès du conseil d'administration, relativement aux plaintes et aux interventions relevant de leur compétence respective.

4.5. Commissaire

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration du CIUSSS, conformément à l'article 30 de la Loi, incluant les commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services nommés par le conseil d'administration, lesquels sont désignés comme « commissaires adjoints ».

4.6. CIUSSS

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'île-de-Montréal.

Ce terme comprend tout centre exploité par le CIUSSS, toute installation maintenue par le CIUSSS ainsi que toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial qui y est rattachée.

4.7. Intervenant

Tout membre du personnel du CIUSSS, stagiaire, contractuel ou bénévole œuvrant dans le CIUSSS, toute sage-femme ayant conclu un contrat de service conformément à l'article 259.2 de la Loi ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession.

4.8. Médecin examinateur

Médecin désigné par le conseil d'administration conformément à l'article 42 de la Loi. Le médecin examinateur est responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident du CIUSSS.

4.9. Ministre

Le ministre de la Santé et des Services sociaux.

4.10. 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 des usagers, y compris lorsque la

plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS.

4.11. Plainte

Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur ou son représentant auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert du CIUSSS, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel le CIUSSS 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 personne morale.

4.12. Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

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 du CIUSSS, du conseil des médecins dentistes et pharmaciens et du département ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien.

4.13. 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. L'adresse du courrier électronique d'un usager fait foi de la signature de ce dernier.

4.14. Président-directeur général

Le président-directeur général du CIUSSS.

4.15. Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen nommé par l'Assemblée nationale du Québec en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen (R.L.R.Q., c. P-32) exerce les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux conformément à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de services sociaux (R.L.R.Q., c. P-31.1).

4.16. Représentant de l'utilisateur

Toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur conformément à l'article 12 de la Loi.

4.17. Résident

Toute personne titulaire d'un doctorat en médecine, en médecine dentaire ou son équivalent qui effectue un stage en vue de l'obtention d'un permis délivré par le Collège des médecins du Québec ou par l'Ordre des dentistes du Québec ou, toute personne titulaire d'un baccalauréat en pharmacie ou son équivalent qui effectue un stage en vue de l'obtention d'un certificat ou d'un diplôme en pharmacie.

4.18. Ressource externe

Une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auquel recourt le CIUSSS 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 morale.

4.19. Services

Les services de santé ou les services sociaux offerts par le CIUSSS, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par tout autre organisme, société ou personne auquel le CIUSSS 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, la procédure d'examen des plaintes des usagers ne vise pas les services dispensés 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 morale.

4.20. Usager

Toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services du CIUSSS ; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'utilisateur au sens de l'article 12 de la Loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé et toute personne qui participe à une recherche. Pour les fins de l'application de la section 5.5, le mot « usager » comprend également 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 le CIUSSS.

5. ÉNONCÉ

Le conseil d'administration d'un établissement doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes pour l'application de la section 5.2 et, après consultation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, pour l'application de la section 5.5 du présent

règlement.

La procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'usager de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert.

Cette procédure doit aussi permettre aux héritiers ou aux représentants légaux d'un usager décédé de formuler une plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant ou sur toute recherche visée au deuxième alinéa à laquelle il a participé.

Lorsqu'un établissement exerce des activités de recherche, la procédure doit également permettre à toute personne qui participe à une recherche de formuler une plainte concernant cette recherche, que cette personne soit ou non un usager.

5.1. Dispositions particulières

5.1.1. Immunité

Le commissaire, le commissaire adjoint, le médecin examinateur, le médecin examinateur substitut, un consultant ou un expert visé aux articles 32, 47 et 214 de la Loi, un membre d'un comité du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ainsi que le conseil d'administration ou l'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.

5.1.2. 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.

5.1.3. Serment

Le commissaire, le commissaire adjoint, le médecin examinateur, le médecin examinateur substitut, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 et 47 de la Loi et un membre du comité du conseil des médecins et dentistes doivent prêter le serment prévu à l'annexe I du présent règlement, avant de commencer à exercer leurs fonctions, conformément à l'article 76.3 de la Loi.

5.1.4. Conflit d'intérêts

Le commissaire, le commissaire adjoint, le médecin examinateur, le médecin examinateur substitut, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32, 47 et 214 de la Loi, un membre d'un comité du conseil des médecins et dentistes ainsi qu'un membre du conseil d'administration doivent révéler tout

conflit d'intérêts, réel ou apparent. En particulier, ils le doivent s'ils ont, eux-mêmes ou leurs proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte.

5.2. Formulation et réception de la plainte

5.2.1. Formulation de la plainte

Un usager peut formuler une plainte écrite ou verbale. Lorsqu'un usager manifeste l'intention de formuler une plainte, il est référé au commissaire. 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 du public et à celle des intervenants.

5.2.2. 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.

5.3. Contenu de la plainte

Une plainte peut contenir notamment les éléments suivants :

- la date de formulation ;
- le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'usager ;
- le numéro de l'unité de soins ou de la ressource d'hébergement où l'usager peut être joint, s'il y a lieu ;
- dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'usager, les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de ce représentant;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme communautaire 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.

5.3.1.Assistance

Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur 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'utilisateur 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.

5.3.2.Information à l'utilisateur

Le commissaire fournit, à la demande de l'utilisateur, 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.

5.3.3.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.

5.3.4.Avis de réception

Suite à l'enregistrement d'une plainte, le commissaire doit, de manière diligente en informer par écrit l'utilisateur, à moins que les conclusions du commissaire ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte.

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 le CIUSSS ;
- 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'utilisateur en désaccord avec les conclusions du commissaire ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

5.3.5. 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 le CIUSSS, le commissaire transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout écrit, document ou information afférent à cette plainte.

Toutefois, lorsque la plainte de l'utilisateur 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 5.4, 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.

Lorsque la plainte est examinée par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le médecin examinateur doit collaborer à l'identification des solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par la plainte.

5.3.6. Avis à une ressource externe

Lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe auxquels le CIUSSS 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'utilisateur, lui communique une copie de la plainte. Si la plainte est verbale, le commissaire en informe verbalement l'autorité concernée.

5.4. Traitement de la plainte

5.4.1. Recevabilité de la plainte

Le commissaire apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager et qu'elle porte sur les services offerts par le CIUSSS, ou par une ressource externe à laquelle le CIUSSS recourt pour la prestation de ces services.

5.4.2. Absence de compétence

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence du CIUSSS, le commissaire peut, avec le consentement de la personne

concernée, en saisir l'autorité compétente. Il offre l'assistance nécessaire à l'utilisateur lors de la référence.

5.4.3.Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

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

5.4.4.Devoir du commissaire

Le commissaire qui procède à l'examen d'une plainte agit à titre de conciliateur. Il apprécie le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, propose 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.

5.4.5.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 du CIUSSS, 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.

5.4.6.Dossier de l'utilisateur

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

5.4.7.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 au CIUSSS.

5.4.8.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 du CIUSSS, ou la ressource externe pour évaluation et décision.

5.4.9.Étude des questions d'ordre disciplinaire

L'autorité visée à l'article 5.4.8 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.

5.4.10. 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'utilisateur 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 du CIUSSS, ou, selon le cas, à la plus haute autorité de la ressource externe.

Il doit également informer l'utilisateur du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit.

5.4.11. Présomption

Lorsque le commissaire fait défaut de respecter le délai prévu à 5.4.10 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. Toutefois, le commissaire doit poursuivre l'examen de la plainte et transmettre les conclusions s'y rattachant. Un avis de délai est transmis au plaignant.

5.4.12. 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.

Dans les 30 jours de la réception d'une recommandation formulée à son attention par le commissaire, le conseil d'administration ou, selon le cas, la direction ou le responsable des services concernés, de la ressource ou encore toute autre personne visée par cette recommandation, doit informer par écrit le commissaire des suites qu'il entend donner à cette recommandation et, s'il n'entend pas y donner suite, les informer du motif justifiant sa décision.

Lorsque, après avoir fait une recommandation visée au présent article, le commissaire juge qu'aucune suite satisfaisante n'a été donnée ou que le motif justifiant la décision de ne pas y donner suite ne le satisfait pas, il peut en aviser par écrit le conseil d'administration.

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.

5.4.13. Mesures disciplinaires

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé du CIUSSS, membre d'un ordre professionnel, ou d'une sage-femme le justifie, il la transmet à l'ordre professionnel concerné.

Si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit du professionnel concerné, le président-directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel. Le commissaire doit également en être avisé afin qu'il en informe par écrit l'utilisateur.

5.5. Le Traitement d'une plainte par le médecin examinateur concernant un membre du CMDP ou un résident

5.5.1. Transmission de la plainte au médecin examinateur

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le commissaire la transfère sans délai pour examen au médecin examinateur et en informe par écrit l'utilisateur, en y indiquant la date du transfert.

5.5.2. 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.

5.5.3. 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.

5.5.4. Renvoi disciplinaire

Après évaluation préliminaire, le médecin examinateur peut, s'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'emporter l'imposition d'une sanction disciplinaire, choisir d'acheminer la plainte qui concerne un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens auprès de ce conseil pour qu'il procède à son étude conformément aux règlements de ce conseil. Lorsque la plainte concerne un résident, il peut, de la même manière, l'acheminer à l'autorité compétente, selon la procédure adoptée par le conseil d'administration du CIUSSS. 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.

Lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, le médecin examinateur doit acheminer la plainte, avec copie au résident, à la direction de l'enseignement.

5.5.5. 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.

5.5.6. 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 5.5.7 à 5.5.14 du présent règlement.

5.5.7. Avis d'examen

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

5.5.8. 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.

5.5.9. 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 du CIUSSS ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le médecin examinateur.

5.5.10. 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.

5.5.11. 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 au CIUSSS.

5.5.12. Réorientation de la plainte

S'il est d'avis que les faits soumis à son examen sont susceptibles d'emporter 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 5.5.4 du présent règlement.

5.5.13. 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 versés au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte. Lorsque la plainte concerne un résident, ces conclusions et recommandations sont transmises à la direction de l'enseignement du CIUSSS.

5.5.14. Présomption

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 5.5.13 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. Toutefois, le médecin examinateur doit poursuivre l'examen de la plainte et transmettre les conclusions s'y rattachant. Un avis de délai est transmis au plaignant.

5.5.15. Rapport ou recommandation

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens tout rapport ou

recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet copie au commissaire.

5.6. Le traitement d'une plainte par le comité de révision

Les modalités de révision d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident sont prévu au *Règlement de fonctionnement du comité de révision* du CIUSSS.

5.7. Le dossier de plainte d'un usager

5.7.1. 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. Les dispositions des articles 17 à 28 et 76.8 de la Loi s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à tout dossier de plainte maintenu par le CIUSSS.

5.7.2. 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.

5.7.3. 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* (R.L.R.Q., c. P-31.1) transmettre au Protecteur du citoyen une copie complète du dossier de plainte.

5.7.4. Interdiction

Aucune mention du dépôt d'une plainte et aucun document inclus au dossier de plainte d'un usager ne peuvent être versés à son dossier d'usager, au dossier d'un membre du personnel ou du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS. 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.

5.7.5. Conservation et destruction

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

5.8. Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services.

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, le commissaire prépare le rapport prévu à l'article 76.11 de la Loi.

5.8.1. Rapport annuel du commissaire

Une fois par année ou chaque fois qu'il le requiert, le commissaire doit transmettre au conseil d'administration un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits décrivant, notamment, le nombre et les motifs des plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées ou abandonnées. Le rapport annuel doit indiquer les délais d'examen, les suites qui ont été données ainsi que le nombre de plaintes et les motifs de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du commissaire ayant pour objet d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le commissaire estime appropriée.

5.8.2. Rapport annuel du médecin examinateur

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre de plaintes qui lui ont été transférées, le nombre de celles qu'il a rejetées sur examen sommaire, le nombre de celles qu'il a orientées conformément aux articles 5.5.4 et 5.5.12 du présent règlement ainsi que les motifs des plaintes qu'il a examinées. Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du médecin examinateur ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou des services dispensés dans un centre exploité par le CIUSSS. Le rapport annuel peut contenir toute autre recommandation que le médecin examinateur estime appropriée.

Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire qui en intègre le contenu au rapport que le CIUSSS doit transmettre au ministre en vertu de l'article 76.10 de la Loi.

5.8.3. Rapport annuel du comité de révision

Le comité de révision du CIUSSS prépare son rapport annuel tel que prévu à sa procédure. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la Loi.

5.9. Dispositions finales

5.9.1. Représailles

Le commissaire, le commissaire adjoint, le médecin examinateur ou le médecin examinateur substitut 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.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

6.1. Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

6.2. Commissaire adjoint

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

6.3. Médecin examinateur

Le médecin examinateur désigné procède à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par le CIUSSS, formulée par un usager ou par toute autre personne.

6.4. Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur du CIUSSS.

7. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DU RÈGLEMENT

7.1. Révision

Le présent règlement doit faire l'objet d'une révision tous les trois (3) ans suivant son entrée en vigueur ou lorsque des modifications législatives le requièrent.

8. RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION

8.1. Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable de la mise en application du présent règlement.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

9.1. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le comité d'administration et annule, par le fait même, tout autre règlement en cette matière adoptée antérieurement dans l'une ou l'autre des installations administrées par le CIUSSS.

10. ANNEXE(S)

10.1. Serment

SERMENT

Je, soussigné(e) _____, déclare sous serment que
En caractères d'imprimerie

je remplirai mes fonctions de _____
En caractères d'imprimerie

avec honnêteté, impartialité et justice. De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai et ne ferai connaître, sans y être autorisé par la Loi, aucun renseignement confidentiel dont j'aurai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions.

Signature : _____

SIGNÉ devant moi à Montréal, le : _____

Commissaire à l'assermentation