

Au terme du délai maximal de 45 jours, le commissaire local à la qualité ou le médecin examinateur, si votre insatisfaction concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, vous transmettra les démarches effectuées ainsi que ses conclusions et, le cas échéant, les correctifs qui ont été apportés.

Bien vous servir, c'est également faciliter vos recours...

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions qui vous sont transmises suite à l'étude de votre plainte ou si le délai du traitement excède les 45 jours prévus, vous pourrez alors vous prévaloir des recours possibles soit le recours au Protecteur des usagers ou à un comité de révision pour les plaintes visant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident.

Nous vous assurons que nous sommes là pour vous aider et vous soutenir dans vos démarches visant à améliorer la qualité des soins et services dispensés à l'HMR. Au besoin, nous pouvons également vous fournir de nombreuses informations et vous orienter vers les ressources appropriées et ce, en toute confidentialité.

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Hôpital Maisonneuve-Rosemont
5415, boul. de l'Assomption
Montréal QC H1T 2M4
Téléphone : 514 252-3400
www.maisonneuve-rosemont.org

Tous droits réservés
© CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, HMR, 2016

CP-DGE-001



Bien vous servir, un engagement quotidien

Examen des plaintes

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 

À l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (l'HMR), l'usager est notre raison d'être

Les membres du personnel et les médecins du centre hospitalier vous reçoivent comme une personne unique et votre bien-être est au coeur de nos préoccupations. Cela peut sembler une évidence, mais l'affirmer nous permet de situer l'ensemble de nos rapports avec vous dans un contexte de respect de la personne.

Ainsi, vous obtiendrez toute l'attention nécessaire quand vous aurez besoin de soins de santé, de services sociaux ou tout autre service entourant la dispensation des soins.

Le respect de votre dignité, de votre autonomie et de vos besoins guidera les faits et gestes des personnes qui vous accueilleront. Vous serez traité avec courtoisie, équité, compréhension et sans discrimination.

Bien vous servir, c'est aussi être attentif à vos commentaires et à vos insatisfactions...

Malgré tout, il peut arriver que vous soyez insatisfait de la qualité des soins et des services reçus ou ceux que vous vous attendiez de recevoir. Un mécanisme est prévu afin de vous permettre de manifester votre insatisfaction et ainsi contribuer à ce que certains problèmes soient identifiés et corrigés. N'hésitez pas à nous faire connaître votre point de vue!

Ainsi, si vous êtes insatisfait, nous vous suggérons dans un premier temps de discuter de la situation avec les membres du personnel ou les médecins concernés. Dans la plupart des cas, cette simple démarche suffit à corriger la situation. Les soins et services que vous obtiendrez par la suite n'en seront que meilleurs!

Par contre, la Loi sur le protecteur des usagers prévoit que vous pouvez aussi vous adresser au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui verra à recevoir et assurer un suivi à votre insatisfaction.

Vous pouvez rejoindre le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'HMR:

- **En composant le 514 252-3510**
- **En écrivant à l'adresse suivante :**
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Direction générale
Hôpital Maisonneuve-Rosemont
5415, boul. de l'Assomption
Montréal (Québec) H1T 2M4
- En vous présentant au bureau du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services situé au rez-de-chaussée du pavillon Rachel-Tourigny,
au 5305, boul. de l'Assomption,
Montréal.

Si vous le désirez, vous pouvez également remettre votre insatisfaction à un membre du personnel de notre centre hospitalier qui se fera un devoir de nous l'acheminer. Quoiqu'il en soit, l'accusé de réception que vous recevrez vous indiquera le délai maximal pour le traitement de votre plainte et les recours qui vous sont garantis par la Loi sur le protecteur des usagers.