



Centre de réadaptation **MAB-MACKAY** Rehabilitation Centre

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS

CENTRE DE RÉADAPTATION MAB-MACKAY



Centre de réadaptation **MAB-MACKAY** Rehabilitation Centre

Centre de réadaptation MAB-Mackay
ombudsman@mabmackay.ca
www.mabmackay.ca
514 488-5552

Site MAB

(Siège social)

7000, rue Sherbrooke O.

Montréal (Québec)

H4B 1R3

Télec. : 514 489-3477

Site Mackay

3500, boul. Decarie

Montréal (Québec)

H4A 3J5

Télec. : 514 482-4536

ATS : 514 482-0487

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS

CENTRE DE RÉADAPTATION MAB-MACKAY

Table des matières

Message aux clients.....	4
1. Quels sont les droits reconnus aux usagers?.....	7
2. Qui peut déposer une plainte?	8
3. Quels services peuvent faire l'objet d'une plainte?	9
4. À qui dois-je adresser ma plainte?.....	9
5. Puis-je obtenir de l'aide pour formuler ma plainte?.....	9
6. Ma plainte doit-elle être déposée par écrit?	10
7. Comment se déroulera le traitement de ma plainte?.....	11
8. Puis-je déposer une plainte concernant un médecin?	12
9. Le MAB-Mackay ou le médecin, sont-ils obligés d'appliquer la solution recommandée?.....	14

-
10. Que puis-je faire si je suis en désaccord avec les résultats obtenus à la suite d'une plainte? 15
 11. Comment le Protecteur du citoyen traitera-t-il ma plainte?..... 17
 12. Mon dossier est-il confidentiel? 18
 13. Y-a-t-il des frais liés à l'examen d'une plainte?..... 19
 14. Au moment de déposer une plainte, dois-je renoncer à tout autre recours? 19
 15. Que puis-je faire si une personne subit des représailles parce qu'elle a formulé une plainte? 19
 16. Vous avez d'autres questions? 21
-

MESSAGE AUX CLIENTS

Nous avons tous besoin, un jour ou l'autre, de services de santé ou de services sociaux. Lorsque nous en avons besoin, nous souhaitons être accueillis, traités et aidés avec respect et compétence. Ce sont là des attentes légitimes.

Dans la plupart des cas, les clients (nommés usagers dans la Loi) sont satisfaits des services reçus. Néanmoins, certains services peuvent parfois présenter des lacunes. Vous pouvez avoir le sentiment qu'un manquement a été commis à votre endroit quant aux services que vous recevez, avez reçus ou auriez dû recevoir, ou encore, que vos droits ne sont pas respectés. Pour résoudre le problème, il vous suffit généralement d'aborder franchement la question avec les principaux intéressés ou leur chef de service.

Par contre, si ceci ne sert pas à résoudre le problème à votre satisfaction, vous pouvez alors utiliser la procédure d'examen des plaintes. Ce mécanisme est prévu par la loi. ...>>

Message aux clients ... (suite)

Il s'agit d'un moyen normal d'exprimer une insatisfaction et de trouver une solution. Une première démarche doit alors être effectuée auprès de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (**Ombudsman**) du Centre de réadaptation MAB-Mackay.

Généralement, la solution au problème est trouvée à cette étape. Toutefois, si vous considérez que le résultat obtenu n'est pas satisfaisant, vous pourrez demander un nouvel examen de votre plainte, cette fois auprès du Protecteur du citoyen.

La procédure d'examen des plaintes est susceptible de vous aider. En l'utilisant, vous contribuez également à l'amélioration des services, tant pour vous et vos proches que pour l'ensemble des usagers.

...>>

Message aux clients ... (suite)

La procédure d'examen des plaintes du MAB-Mackay a été créée afin de mieux vous servir en tant qu'utilisateur de nos services. Notre procédure s'appuie sur cinq principes de base :

- la reconnaissance et le respect de vos droits;
- le respect des responsabilités du MAB-Mackay en vertu de la loi;
- le désir d'améliorer de façon continue la qualité de nos services;
- la conviction que des solutions satisfaisantes pour toutes les parties concernées peuvent être trouvées par la médiation et la coopération;
- la conviction que vous devez disposer d'un recours efficace, diligent et objectif.

Le présent livret a pour but de répondre aux questions que vous vous poserez probablement au moment d'entreprendre une démarche visant à déposer une plainte.

1. Quels sont les droits reconnus aux clients?

La Loi sur les Services de Santé et les Services sociaux reconnaît à tout usager (client) plusieurs droits, notamment les suivants :

- être informé sur les services existants et la façon de les obtenir;
- être informé sur son état de santé ainsi que sur les choix possibles et leurs conséquences;
- choisir le professionnel ou l'établissement qui effectueront auprès de lui, la prestation de services (en tenant compte de l'organisation des établissements et de la disponibilité des ressources);
- participer aux décisions qui le concernent;
- accepter ou refuser les soins;
- être accompagné ou assisté lorsqu'il désire obtenir de l'information sur les services;

...>>

Quels sont les droits reconnus aux clients? ... (suite)

- recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée (en tenant compte de l'organisation des établissements et de la disponibilité des ressources);
- recevoir des soins en cas d'urgence;
- avoir accès à son dossier;
- pour la personne d'expression anglaise, recevoir des services dans sa langue selon le programme d'accès à ces services établi pour la région.

2. Qui peut déposer une plainte?

Tout usager peut déposer une plainte. On entend par usager toute personne qui reçoit, a reçu ou aurait dû recevoir des services du MAB-Mackay et toute personne qui a besoin de tels services.

Le représentant d'un usager peut également déposer une plainte. Il en est de même pour les héritiers ou les représentants légaux d'un usager décédé.

3. Quels services peuvent faire l'objet d'une plainte?

Tous les services aux usagers du MAB-Mackay peuvent faire l'objet d'une plainte.

4. À qui dois-je adresser ma plainte?

Le MAB-Mackay a confié à une personne le mandat de recevoir et de traiter les plaintes concernant les services qui sont sous notre responsabilité. Cette personne est appelée la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (ombudsman). Toute plainte doit lui être adressée. L'ombudsman est nommé par le conseil d'administration du Centre de réadaptation MAB-Mackay et relève directement de celui-ci.

5. Puis-je obtenir de l'aide pour formuler ma plainte?

L'ombudsman peut vous aider à formuler votre plainte et à effectuer toute autre démarche relative à son examen.

...>>

Puis-je obtenir de l'aide pour formuler ma plainte? ... (suite)

Vous pouvez également être accompagné ou assisté par :

- la personne de votre choix (un parent, un ami, quelqu'un en qui vous avez confiance);
- le comité des usagers du MAB-Mackay;
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) dans la région où vous habitez. À Montréal, ce centre est le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Île-de-Montréal. Ce service est gratuit et confidentiel.

6. Ma plainte doit-elle être déposée par écrit?

Au palier du MAB-Mackay, votre plainte peut être déposée verbalement ou par écrit (gros caractères, braille, ASL, langue des signes québécois), ou encore, en médias substituts (courriel, vidéocassette, audiocassette et autres).

Au palier du Protecteur du citoyen, la plainte doit être écrite.

7. Comment se déroulera le traitement de ma plainte?

L'ombudsman du MAB-Mackay vous confirmera la date à laquelle il aura reçu votre plainte. À compter de cette date, il disposera de 45 jours pour étudier votre plainte et vous communiquer ses conclusions.

Pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre, l'ombudsman vous demandera votre version des faits.

Il rencontrera les personnes concernées par la question et pourra consulter votre dossier en tentant de trouver la meilleure solution possible.

...>>

Comment se déroulera le traitement de ma plainte? ... (suite)

Après avoir étudié votre plainte avec diligence et objectivité, l'ombudsman vous communiquera ses conclusions et leurs motifs ; de plus, il vous informera des solutions envisagées.

8. Puis-je déposer une plainte concernant un médecin?

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du MAB-Mackay l'acheminera au médecin examinateur et vous en informera. Si le problème est lié à l'administration ou à l'organisation des services médicaux, c'est la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services qui procédera à l'examen de la plainte.

...>>

Puis-je déposer une plainte concernant un médecin ? ... (suite)

Le médecin examinateur est désigné par le MAB-Mackay pour examiner les plaintes concernant les médecins, les dentistes, les pharmaciens et les résidents. Il procédera de la même façon que l'ombudsman et vous communiquera ses conclusions ainsi que leurs motifs dans un délai de 45 jours.

Il en acheminera une copie à l'ombudsman.

Dans le cas d'une faute grave pouvant éventuellement justifier une sanction à l'égard du médecin, dentiste, pharmacien ou résident concerné, l'examen sera effectué par un comité disciplinaire, procédure qui pourrait exiger plus de temps. Dans une telle situation, vous serez informé au moins tous les 60 jours de l'évolution de l'examen de votre plainte.

... >>

Puis-je déposer une plainte concernant un médecin? ... (suite)

Les services des cabinets privés de médecins, dentistes et autres professionnels ne sont pas couverts par la procédure d'examen des plaintes sauf si ces cabinets sont liés par une entente de services à un établissement public ou privé qui, lui-même, est couvert par la dite procédure.

9. Le MAB-Mackay ou le médecin, sont-ils obligés d'appliquer la solution recommandée?

L'ombudsman et le médecin examinateur, tout comme le Protecteur du citoyen, sont dotés d'un pouvoir de recommandation. Ils n'ont pas le pouvoir d'imposer une mesure comme le ferait un tribunal. Leur approche en est une de conciliation, c'est-à-dire qu'ils recherchent des solutions satisfaisantes à toutes les parties.

...>>

Le MAB-Mackay ou le médecin, sont-ils obligés d'appliquer la solution recommandée ? ... (suite)

Cependant, si l'établissement n'accepte pas leurs recommandations, l'ombudsman, le médecin examinateur ou le Protecteur du citoyen peuvent en aviser le conseil d'administration qui peut prendre toute mesure qu'il juge appropriée en une telle circonstance.

10. Que puis-je faire si je suis en désaccord avec les résultats obtenus à la suite d'une plainte?

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions ou les recommandations de l'ombudsman, ou si ce dernier ne vous a pas transmis ses conclusions dans un délai de 45 jours, ou encore, si le MAB-Mackay n'a pas donné suite de façon satisfaisante à ses recommandations, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

...>>

Que puis-je faire si je suis en désaccord avec les résultats obtenus à la suite d'une plainte?

... (suite)

L'ombudsman du MAB-Mackay pourra, au besoin, vous aider à formuler votre plainte et à effectuer toutes les démarches nécessaires.

Dans le cas d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, si la conclusion du médecin examinateur ne vous satisfait pas, vous disposez de 60 jours pour soumettre votre plainte au comité de révision désigné par le conseil d'administration du MAB-Mackay.

Le comité de révision rendra une décision motivée et finale dans un délai de 60 jours. Sa décision vous sera communiquée, ainsi qu'au médecin examinateur et à l'ombudsman.

11. Comment le Protecteur du citoyen traitera-t-il ma plainte?

Le Protecteur du citoyen est indépendant du MAB-Mackay, de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux et du Ministère de la Santé et des Services sociaux. Il relève directement de l'Assemblée nationale.

Le Protecteur du citoyen procédera à un nouvel examen de votre plainte de la façon suivante :

- il écouterait ou lira votre version des faits;
- il prendra connaissance des conclusions de l'ombudsman du MAB-Mackay;
- il consultera les documents pertinents ainsi que votre dossier, si nécessaire;
- il communiquera avec les principaux intéressés;
- il cherchera une solution satisfaisante pour tous;

...>>

Comment le Protecteur du citoyen traitera-t-il ma plainte? ... (suite)

- il vous communiquera, de même qu'au conseil d'administration du Centre de réadaptation MAB-Mackay et à l'ombudsman et ce, dans les meilleurs délais, ses conclusions et leurs motifs ainsi que les recommandations adressées au MAB-Mackay, s'il y a lieu.

12. Mon dossier est-il confidentiel?

Pour être en mesure de connaître les faits et les circonstances qui ont donné lieu à votre plainte, les personnes responsables d'en faire l'examen pourront avoir accès à votre dossier d'utilisateur. Ces personnes seront cependant tenues d'en préserver la confidentialité. Le dossier des plaintes demeure confidentiel.

13. Y a-t-il des frais liés à l'examen d'une plainte?

L'examen des plaintes est gratuit.

14. Au moment de déposer une plainte, dois-je renoncer à tout autre recours?

Le fait d'utiliser la procédure d'examen des plaintes ne vous empêche aucunement de vous prévaloir de tout autre recours prévu par la loi.

15. Que puis-je faire si une personne subit des représailles parce qu'elle a formulé une plainte?

La loi interdit toute forme de représailles à l'endroit des personnes qui déposent une plainte ou qui ont l'intention de le faire. Le MAB-Mackay est fortement en accord avec cette interdiction. Si de tels incidents se produisent, communiquez immédiatement avec l'ombudsman du MAB-Mackay.

...>>

Que puis-je faire si une personne subit des représailles parce qu'elle a formulé une plainte? ... (suite)

Il a l'obligation d'intervenir sans délai pour faire cesser une telle pratique.

Si la plainte est acheminée vers le Protecteur du citoyen, celui-ci aussi a l'obligation d'intervenir sans délai pour faire cesser toute forme de représailles.

16. Vous avez d'autres questions?

Pour toute autre question concernant la procédure d'examen des plaintes dans le domaine de la santé et des services sociaux, vous pouvez communiquer avec :

- **Madame Hong Hanh Vo**

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (ombudsman)
Centre de réadaptation MAB-Mackay
7000, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H4B 1R3

Téléphone : **514 488-5552**
poste 1022

Courriel : **ombudsman.mabmackay@ssss.gouv.qc.ca**

Site Web du MAB-Mackay:
www.mabmackay.ca

- **Comité des usagers du MAB-Mackay**

Téléphone : **514 488-5552**
poste 2023

Courriel : **users.mabmackay@ssss.gouv.qc.ca**

- **Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région**

À Montréal : CAAP-Île-de-Montréal

Téléphone : **514 861-5998**

Numéro sans frais pour le Québec:
1 800 263-0670

Courriel : **info@caapidm.ca**

- **Le Protecteur du citoyen**

1080, Côte du Beaver Hall
10^e étage, bureau 1000
Montréal (Québec)
H2Z 1S8

Téléphone : **514 873-2032**

Numéro sans frais pour le Québec:
1 800 463-5070

Courriel: **protecteur
@protecteurducitoyen.qc.ca**

Site Web :
www.protecteurducitoyen.qc.ca