

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS

ADOPTÉ À LA SÉANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 23 MARS 2016

LA PREMIERE VERSION DE CE DOCUMENT A ETE ELABOREE A PARTIR DU PROJET TYPE DE REGLEMENT SUR LA PROCEDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS D'UN ETABLISSEMENT PUBLIC DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ASSOCIATION QUEBECOISE D'ETABLISSEMENTS DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX – SEPTEMBRE 2006 ET DES REGLEMENTS DU CSSS D'AHUNTSIC ET DE MONTREAL-NORD ET DE L'HOPITAL DU SACRE-CŒUR DE MONTREAL

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	1
SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
1. Objet et champ d’application.....	3
2. Préambule et annexe	3
3. Titre.....	3
4. Responsabilité de l’application.....	3
5. Définitions.....	3
SECTION 2 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES	6
6. Fonctions du commissaire.....	6
7. Immunité.....	6
8. Non-contraignabilité.....	6
9. Serment.....	6
10. Conflit d’intérêts.....	7
SECTION 3 – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	8
11. Formulation de la Plainte.....	8
12. Transmission de la Plainte.....	8
13. Contenu de la Plainte.....	8
14. Assistance.....	9
15. Information à l’Usager.....	9
16. Réception de la Plainte.....	9
17. Avis de réception.....	9
18. Transfert de la Plainte au Médecin examinateur.....	10
19. Avis à une Ressource externe.....	10
SECTION 4 – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ..	11
ET À LA QUALITÉ DES SERVICES	11
20. Recevabilité de la Plainte.....	11
21. Plainte hors juridiction.....	11
22. Rejet d’une Plainte.....	11
23. Examen d’une Plainte.....	11
24. Convocation par le Commissaire.....	11
25. Dossier de l’Usager.....	12

26. Consultations d'expert	12
27. Questions d'ordre disciplinaire	12
28. Étude des questions d'ordre disciplinaire	12
29. Conclusions et délai	12
30. Présomption de conclusions négatives.....	12
31. Rapport ou recommandation.....	13
32. Mesures disciplinaires.....	13
33. Convocations et obligations envers le Protecteur du citoyen	13
34. Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen	13
SECTION 5 – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR	
CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT	14
35. Évaluation préliminaire.....	14
36. Rejet d'une plainte	14
37. Examen par le Médecin examinateur.....	14
38. Renvoi disciplinaire	14
39. Rapport de suivi	14
40. Avis transmis au professionnel visé.....	15
41. Conciliation.....	15
42. Convocation	15
43. Dossier d'un Usager.....	15
44. Consultations.....	15
45. Réorientation de la Plainte	15
46. Conclusions et délai	16
47. Présomption de conclusions négatives.....	16
48. Rapport ou recommandation.....	16
SECTION 6 – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE COMITÉ DE RÉVISION	
CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT	17
49. Demande de révision.....	17
50. Motif de la demande et exclusions.....	17
51. Délai	17
52. Assistance	17
53. Avis de réception	17
54. Dossier de Plainte	18

55. Mandat du comité de révision.....	18
56. Convocation	18
57. Dossier de l’Usager.....	18
58. Compétence.....	18
59. Décision motivée	19
60. Décision finale	19
61. Rapport et recommandation.....	19
62. Application.....	19
SECTION 7 – LE DOSSIER DE PLAINTÉ D’UN USAGER	20
63. Constitution du dossier de Plainte.....	20
64. Contenu du dossier de Plainte de l’Usager	20
65. Confidentialité et accès au dossier de Plainte.....	20
66. Transmission au CMDP et direction de l’enseignement.....	20
67. Transmission au Protecteur du citoyen.....	20
68. Interdiction.....	21
69. Conservation et destruction.....	21
SECTION 8 – RAPPORT ANNUEL SUR L’APPLICATION DE LA PROCÉDURE D’EXAMEN	
DES PLAINTES ET SUR L’AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES	22
70. Rapport annuel de l’Établissement	22
71. Rapport annuel du Médecin examinateur	22
72. Rapport annuel du Comité de révision.....	22
SECTION 9 – DISPOSITIONS FINALES.....	24
73. Représailles	24
74. Entrée en vigueur	24
75. Révision	24
ANNEXE I	
Serment	25

PRÉAMBULE

ATTENDU QUE la raison d'être des Services de l'Établissement est la personne qui les requiert;

ATTENDU QUE le respect de l'Usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;

ATTENDU QUE l'Usager 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 l'Établissement 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 qui visent à prévenir, 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, de façon sécuritaire et personnalisée, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'Établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose;

ATTENDU QUE l'Usager a le droit de porter plainte sur les Services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'Établissement, d'une ressource ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'Établissement recourt, notamment par entente visée aux articles 108 et 108.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, pour la prestation de ces Services, sauf s'il s'agit d'une Plainte concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;

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;

ATTENDU QUE l'Usager ou le représentant légal d'un usager, les héritiers ou le représentant légal d'un Usager décédé qui le requiert a droit à de l'assistance pour la formulation de sa Plainte ou pour toute démarche relative à sa Plainte;

ATTENDU QUE l'Usager ou le représentant légal d'un usager, les héritiers ou le représentant légal d'un Usager décédé a droit à un examen rigoureux, confidentiel et diligent de sa Plainte, sans risque de représailles;

ATTENDU QUE le CMDP de l'Établissement 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 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 en vertu de l'article 29 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c S-4.2;

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ÉDICTE LE PRÉSENT RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU NORD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL.

SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet et champ d'application

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 Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2). La présente procédure d'examen des Plaintes des Usagers est transmise au Ministre.

2. Préambule et annexe

Le préambule et l'annexe font partie intégrante du présent règlement.

3. Titre

Le présent règlement peut être désigné sous le titre abrégé de **Procédure d'examen des plaintes des usagers**.

4. Responsabilité de l'application

Le Commissaire doit appliquer la procédure d'examen des Plaintes des Usagers dans le respect des droits des personnes.

5. Définitions

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

- a) *CMDP* – le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement;
- b) *Comité de révision* – le comité institué par le Conseil d'administration pour réviser le traitement accordé par le Médecin examinateur de l'Établissement ou d'un Établissement concerné à l'examen de la Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans l'Établissement ou dans un Établissement concerné du réseau local de services;
- c) *Comité des usagers* – le comité mis sur pied par l'Établissement qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un Usager dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte;
- d) *Comité de vigilance et de la qualité* – le comité institué par l'Établissement qui a notamment pour fonction d'assurer le suivi des recommandations du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, du Médecin Examineur ou du Protecteur du citoyen auprès du Conseil d'administration, quant aux Plaintes et aux interventions relevant de leur compétence respective;

- e) *Commissaire* – le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé par le Conseil d'administration de l'Établissement, conformément à l'article 30 de la Loi, incluant les commissaires locaux adjoints aux plaintes et à la qualité des services nommés par le Conseil d'administration lesquels sont désignés comme « Commissaires adjoints »;
- f) *Commissariat* – instance administrative où œuvre le personnel rattaché au commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- g) *Conseil d'administration* – le conseil d'administration de l'Établissement;
- h) *Établissement* – Le Centre intégré universitaire de services de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal;
- i) *Établissement concerné* – un établissement du territoire du réseau local de services, autre que l'Établissement;
- j) *Intervenant* – tout membre du personnel de l'Établissement, stagiaire, contractuel ou bénévole œuvrant dans l'Établissement, 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;
- k) *Loi* – la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2) et ses modifications ainsi que tout règlement adopté en vertu de cette Loi;
- l) *Médecin examinateur* – tout médecin désigné par le Conseil d'administration de l'Établissement conformément à l'article 42 de la Loi;
- m) *Ministre* – le ministre de la Santé et des Services sociaux;
- n) *Organisme d'assistance* – un organisme d'assistance (par exemple le Centre d'assistance d'accompagnement aux plaintes (CAP)) 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 de l'Établissement;
- o) *Plainte* – toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur au Commissaire de l'Établissement, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'Établissement, d'une ressource ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'Établissement 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 telle personne;
- p) *Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident* – aux fins de la section 5, constitue une plainte l'expression auprès du Commissaire, 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 de l'Établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien;

- q) *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. L'adresse courriel d'un usager fait foi de la signature de ce dernier;
- r) *Président-directeur général* – le président-directeur général de l'Établissement;
- s) *Protecteur du citoyen* – le Protecteur du citoyen nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (L.R.Q., c. P-32) qui exerce les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (*Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, L.R.Q., c. P-31.1);
- t) *Représentant de l'usager* – toute personne reconnue à titre de représentant de l'usager conformément à l'article 12 de la Loi;
- u) *Réseau local de services* – un réseau local de services de santé et de services sociaux dont l'Établissement coordonne les activités et les services conformément aux articles 99.2 et suivants de la Loi;
- v) *Ressource externe* – une ressource ou tout autre organisme, société ou personne auxquelles recourt l'Établissement 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;
- w) *Services* – les services de santé ou les services sociaux offerts par l'Établissement, par une ressource ou par tout autre organisme, société ou personne auxquelles l'Établissement 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, l'examen de 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;
- x) *Usager* – toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'Établissement. Ce terme comprend, le cas échéant, tout Représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la Loi, tout héritier ou Représentant légal d'un usager décédé, et toute personne qui participe à une recherche. Aux fins de la section 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 l'Établissement.

SECTION 2 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

6. Fonctions du Commissaire

Le Commissaire est responsable envers le Conseil d'administration du respect des droits des Usagers et du traitement diligent de leur Plainte. À cette fin, il exerce exclusivement les fonctions prévues à la Loi dont notamment celle de s'assurer de diffuser et de promouvoir le régime d'examen des Plaintes, les droits et obligations des usagers et le code d'éthique de l'établissement. Dans le cadre de ses fonctions, le Commissaire doit également intervenir lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un Usager ou d'un groupe d'Usagers ne sont pas respectés. L'observation par sa propre initiative ou par le signalement anonyme ou non de situations peut découler en ouverture de dossier d'intervention.

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

Le Médecin examinateur analyse toute Plainte formulée par un Usager ou par toute autre personne qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident exerçant sa profession dans un centre exploité par l'Établissement.

Le Comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la Plainte de l'Usager par le Médecin examinateur de l'Établissement ou de l'Établissement concerné. Il n'a pas compétence lorsqu'une Plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires.

7. Immunité

Le Commissaire, les Commissaires adjoints, les Médecins examinateurs et les membres du Comité de révision ou 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.

8. Non-contrainabilité

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.

9. Serment

Le Commissaire, les Commissaires adjoints, le Médecin examinateur et les membres du Comité de révision doivent prêter le serment prévu à l'annexe I du présent règlement, avant de commencer à exercer leurs fonctions, conformément à la Loi.

10. Conflit d'intérêts

Le Commissaire, les Commissaires adjoints, le Médecin examinateur et les membres du Comité de révision doivent révéler tout conflit d'intérêts, réel ou apparent. En particulier, ils le doivent s'ils ont, eux ou leurs proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la Plainte.

SECTION 3 – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE

11. Formulation de la Plainte

Un Usager peut formuler une Plainte écrite ou verbale. Cette Plainte doit être acheminée au Commissariat. Lorsqu'un Usager manifeste l'intention de formuler une Plainte, il est référé au Commissariat et tout Intervenant doit fournir à l'Usager les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services du Commissariat. À cette fin, le Commissariat prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à l'accès à ses services soient portées à la connaissance du public et à celle des Intervenants.

12. Transmission de la plainte

Tout Intervenant qui reçoit une Plainte écrite doit l'acheminer sans délai au Commissariat.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment selon l'urgence de la situation 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 Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

13. Contenu de la Plainte

Une Plainte doit contenir notamment les éléments suivants :

- la date de formulation;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'Usager;
- le numéro de chambre où l'Usager peut être rejoint, s'il y a lieu;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du Représentant dans le cas où la Plainte est formulée par le Représentant de l'usager,
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'Organisme d'assistance qui accompagne l'Usager, s'il y a lieu;
- l'exposé des faits;
- la date de l'évènement qui a entraîné la Plainte;
- l'objet ou les objets d'insatisfaction de l'Usager;
- les attentes en lien avec la démarche de plainte, s'il y a lieu.

14. Assistance

Le Commissariat doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'Usager pour la formulation de sa Plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris auprès du Comité de révision.

Le Commissariat doit informer l'Usager 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.

15. Information à l'Usager

Le Commissariat fournit, à la demande de l'Usager, toute information relative à l'application de la procédure d'examen des Plaintes des Usagers.

16. Réception de la Plainte

Dès la réception d'une Plainte, le Commissariat communique avec l'Usager et sur confirmation de celui-ci, il procède à l'ouverture et à l'enregistrement d'un dossier de Plainte.

17. Avis de réception

À la suite de l'enregistrement d'une Plainte, le Commissariat doit de manière diligente en informer par écrit l'Usager, à moins que les conclusions ne lui aient été transmises dans les 72 heures de l'enregistrement de sa Plainte.

Cet avis doit indiquer :

- la date d'enregistrement 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 l'Établissement;
- le nom de l'Organisme d'assistance;
- les délais prescrits par la Loi pour examiner la Plainte, soit 45 jours à compter de la date d'enregistrement de la Plainte ou, le cas échéant, de la date de transfert au Médecin examinateur;
- la mention qu'à défaut par le Commissaire ou le Commissaire adjoint de communiquer les conclusions de l'examen de la Plainte dans le délai de 45 jours, ceci donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen ou, si ce dépassement de délai est celui du Médecin examinateur, donne ouverture au recours auprès du Comité de révision;
- dans tous les cas, ces recours en deuxième instance peuvent être exercés par l'Usager en désaccord avec les conclusions du Commissaire ou du Commissaire adjoint ou, le cas échéant, du Médecin examinateur.

18. Transfert de la Plainte au Médecin Examineur

Lorsque la Plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'Établissement, le Commissaire ou le Commissaire adjoint transfère sans délai cette Plainte au Médecin examineur. Il transfère également tout écrit, document ou information afférent à cette Plainte.

Toutefois, lorsque la Plainte de l'Usager porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par le Commissaire ou le Commissaire adjoint conformément aux dispositions de la section 4, à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le Médecin examineur, que cette Plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la Plainte est transférée au Médecin examineur.

19. Avis à une Ressource externe

Lorsque la Plainte porte sur les services dispensés par une Ressource externe à laquelle l'Établissement recourt pour la prestation de Services et que la Plainte est écrite, le Commissaire ou le Commissaire adjoint transmet un avis écrit à l'autorité compétente ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'Usager, lui communique une copie de la Plainte. Si la Plainte est verbale, le Commissaire ou le Commissaire adjoint en informe l'autorité compétente.

SECTION 4 – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

20. Recevabilité de la Plainte

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services apprécie la recevabilité de la Plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un Usager ou son représentant et qu'elle porte sur les Services offerts par l'Établissement ou par une Ressource externe à laquelle l'Établissement recourt pour la prestation de ces Services.

21. Plainte hors juridiction

Lorsqu'une Plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence de l'Établissement, le Commissariat peut, avec le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente. Il doit à tout le moins offrir l'assistance nécessaire à l'usager lors de la référence.

22. Rejet d'une Plainte

Le Commissaire ou le Commissaire adjoint peuvent rejeter, sur examen sommaire, toute Plainte qu'ils jugent frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Ils en informent l'Usager et, si la Plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Ils versent une copie de leur décision au dossier de Plainte de l'Usager.

23. Examen d'une plainte

Le Commissaire ou le Commissaire adjoint qui procède à l'examen d'une Plainte agit à titre d'enquêteur. 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 personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. Le Commissaire ou le Commissaire adjoint peut, en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée à l'amélioration de la qualité des services ou au rétablissement des droits de l'usager.

24. Convocation par le Commissaire

Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, le Commissaire ou le Commissaire adjoint peut convoquer toute personne susceptible de faire progresser son enquête. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la Plainte. Lorsque la personne convoquée par le Commissaire ou le Commissaire adjoint ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'Établissement ou qui y exerce sa profession, cette personne doit donner suite à la demande du Commissaire ou du Commissaire adjoint. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre à laquelle elle est convoquée par le Commissaire ou le Commissaire adjoint.

25. Dossier de l'Usager

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a accès au dossier de l'Usager et à la communication de tout renseignement ou document contenu au dossier.

26. Consultations d'expert

Le Commissaire ou le Commissaire adjoint 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 à l'Établissement.

27. Questions d'ordre disciplinaire

Sur analyse sommaire, en cours d'examen ou au moment de rendre ses conclusions, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le Commissaire ou Commissaire adjoint en saisit l'autorité compétente de l'Établissement ou de la Ressource externe pour évaluation et décision.

28. Étude des questions d'ordre disciplinaire

L'autorité visée à l'article 27 du présent règlement doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle doit faire périodiquement rapport au Commissaire ou au Commissaire adjoint de l'évolution de ce dossier. Le Commissaire ou Commissaire adjoint doit être informé de l'issue du dossier et en informe le plaignant.

29. Conclusions et délai

Le Commissaire ou le Commissaire adjoint doit procéder avec diligence à l'examen de la Plainte. Il doit communiquer les conclusions de son examen à l'Usager qui a formulé la Plainte au plus tard 45 jours de l'enregistrement de celle-ci, accompagnées, le cas échéant, des recommandations qu'il a acheminées à la direction ou au responsable des Services en cause de l'Établissement ou, selon le cas, à l'autorité compétente de la Ressource externe. Si la Plainte est écrite, il doit transmettre ces informations par écrit.

Il doit également informer l'Usager du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.

30. Présomption de conclusions négatives

Lorsque le Commissaire ou le Commissaire adjoint fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 29 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 ou Commissaire adjoint doit poursuivre l'examen de la plainte et transmettre les conclusions s'y rattachant. Un avis de délai est envoyé au plaignant.

31. 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.

La direction concernée, le responsable des services ou la ressources externe ayant fait l'objet d'une plainte doit informer le commissaire s'il entend donner suite ou non à la ou aux recommandations formulées, et ce, dans les 30 jours suivants la réception de celles-ci.

Lorsque la direction ou le responsable des Services en cause de l'Établissement ou, selon le cas, lorsque l'autorité compétente de la Ressource externe ayant fait l'objet d'une Plainte n'entend pas donner suite à une recommandation formulée dans les conclusions motivées du Commissaire, celui-ci peut adresser au Conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des Services ainsi que sur la satisfaction des Usagers et le respect de leurs droits.

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.

32. Mesures disciplinaires

Lorsque le Conseil d'administration juge que la gravité de la Plainte à l'endroit d'un employé membre d'un ordre professionnel ou d'une sage-femme le justifie, il peut la transmettre à l'ordre professionnel concerné et en aviser le Commissaire. Le Commissaire informe par écrit l'Usager de cette décision du Conseil d'administration.

Lorsque des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'un professionnel dans le cadre de l'examen d'une plainte ou d'une intervention, le Président-directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel et en informer le Commissaire. Ce dernier doit informer par écrit l'Usager de la prise de mesures disciplinaires.

33. Convocations et obligations envers le Protecteur du citoyen

Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit fournir au Protecteur du citoyen les renseignements qu'il requiert pour l'examen de la Plainte et doit, sauf excuse valable, assister à toute rencontre que celui-ci convoque.

De plus, lorsque la personne qui est convoquée par le Protecteur du citoyen ou à qui il est demandé de fournir des renseignements est un membre du personnel de l'Établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du Protecteur du citoyen.

34. Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen

Lorsque l'Établissement reçoit une ou des recommandations faites à son intention par le Protecteur du citoyen et après avoir réalisé les démarches pertinentes, il doit informer par écrit le Protecteur du citoyen en veillant à mettre en copie conforme le Commissaire. Le Commissaire informe l'Usager des suites que l'Établissement entend donner à ces recommandations et si l'Établissement n'entend pas y donner suite, les en informer.

SECTION 5 – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT

35. 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 de déterminer le mode de traitement le plus approprié au regard des informations dont il dispose.

36. Rejet d'une plainte

Le Médecin examinateur peut rejeter, sur examen sommaire, toute Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident 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 ou le Commissaire adjoint.

37. 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 37 à 46 du présent règlement.

38. Renvoi disciplinaire

Après évaluation préliminaire, le Médecin examinateur peut, s'il est d'avis que la Plainte porte sur des faits susceptibles d'impliquer l'imposition d'une sanction disciplinaire, acheminer la Plainte qui concerne un membre du CMDP auprès de ce conseil pour qu'il procède à son étude à des fins disciplinaires par un comité institué à cette fin par le CMDP. Il doit acheminer une copie de la Plainte ainsi que du dossier vers ce conseil. 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 ou le Commissaire adjoint. 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.

39. Rapport de suivi

Le Médecin examinateur doit, à 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 et ce, jusqu'à ce que le CMDP ou le Conseil d'administration rende leur décision finale.

40. Avis transmis au professionnel visé

Le Médecin examinateur demande au professionnel visé de présenter ses observations par écrit. Une relance sera envoyée au professionnel visé par la plainte et qui fait défaut de produire ses observations. L'avis transmis au professionnel visé par la Plainte doit contenir la mention que celui-ci a accès au dossier de plainte de l'Usager et indiquer les modalités de cet accès.

41. 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 auprès des autorités pertinentes de l'Établissement.

42. Convocation

Le Médecin examinateur peut convoquer toute personne susceptible de faire progresser son enquête. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la Plainte. Lorsque la personne convoquée par le Médecin examinateur ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'Établissement 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 à laquelle elle est convoquée par le Médecin examinateur.

43. Dossier d'un Usager

Le Médecin examinateur a accès au dossier de l'Usager et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve.

44. Consultations

Le Médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile à son enquête. Si le Conseil d'administration l'en a autorisé, il peut consulter tout expert externe à l'Établissement.

45. Réorientation de la Plainte

S'il est d'avis que les faits soumis à son examen sont susceptibles d'impliquer 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 38 du présent règlement. 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 l'autorité compétente.

46. Conclusions et délai

Le Médecin examinateur doit procéder avec diligence et doit communiquer par écrit 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 ou le Commissaire adjoint. Il communique par écrit 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 ou Commissaire adjoint une copie de ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Les conclusions et, le cas échéant, les recommandations du Médecin examinateur doivent être versées au dossier du professionnel visé par la Plainte ainsi qu'au dossier de plainte. Lorsque la plainte concerne un résident, ces conclusions et/ou recommandations sont transmises à la direction de l'enseignement de l'établissement.

47. Présomption de conclusions négatives

Lorsque le Médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 46 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 envoyé au plaignant.

48. Rapport ou recommandation

Le Médecin examinateur doit transmettre au Conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP tout rapport ou recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet copie au Commissaire.

Le Conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le Médecin examinateur 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.

SECTION 6-LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE COMITÉ DE RÉVISION CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT

49. Demande de révision

La personne qui a formulé une Plainte ou le professionnel visé par une Plainte et qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises par le Médecin examinateur peut adresser une demande de révision auprès du Comité de révision. Cette demande peut être faite par écrit ou verbalement et doit être adressée au président du Comité de révision. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du Médecin examinateur.

50. Motif de la demande de révision et exclusions

Une demande de révision doit porter sur l'examen d'une Plainte par le Médecin examinateur. Elle ne peut porter sur le rejet sommaire d'une Plainte par le Médecin examinateur ou sur la décision du Médecin examinateur de l'acheminer pour étude à des fins disciplinaires.

51. Délai

La demande de révision doit être faite dans les 60 jours suivant la date de réception des conclusions qui y donnent ouverture ou de l'expiration du délai visé à l'article 46 du présent règlement si ces conclusions n'ont pas été transmises.

Le Comité de révision peut recevoir une demande qui excède le délai prescrit s'il est d'avis que la personne qui a formulé la Plainte était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

52. Assistance

Le Commissariat doit prêter assistance à la personne qui désire soumettre une demande de révision. Il doit notamment l'aider à formuler cette demande et l'assister dans toute démarche auprès de l'Organisme d'assistance compétent.

53. Avis de réception

Le président du Comité de révision avise, par écrit et sans délai, la personne qui lui a adressé une demande de révision de la date de réception de celle-ci. Il en communique une copie à l'autre partie ainsi qu'au Médecin examinateur et au Commissaire. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies.

54. Dossier de Plainte

Dans les cinq (5) jours de la réception de l'avis prévu à l'article 53 du présent règlement, le Médecin examinateur transmet au président du Comité de révision tout le dossier de plainte qu'il a constitué.

55. Mandat du Comité de révision

Le Comité de révision étudie le dossier de Plainte et détermine si le Médecin examinateur a procédé à l'examen de la Plainte avec diligence et avec un souci apparent d'équité. Il doit également s'assurer, le cas échéant, que les conclusions du Médecin examinateur respectent les droits des parties de même que les normes et les standards professionnels applicables.

56. Convocation

Le Comité de révision 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 Comité de révision ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'Établissement ou une personne qui y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du Comité de révision. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre à laquelle elle est convoquée par le Comité de révision.

57. Dossier de l'Usager

Le Comité de révision a accès au dossier de l'Usager et à la communication de tout renseignement ou document contenu au dossier.

58. Compétence

Le Comité de révision doit prendre l'une des décisions suivantes :

- a) confirmer les conclusions du Médecin examinateur;
- b) requérir du Médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à toutes les parties concernées ainsi qu'au Commissaire;
- c) acheminer la Plainte au CMDP pour qu'elle soit traitée sous forme de renvoi disciplinaire conformément à l'article 38 du présent règlement, compte tenu de son appréciation des éléments qui lui sont reprochés;
- d) recommander au Médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

59. Décision motivée

Dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, le Comité de révision doit rendre une décision motivée et la communiquer par avis écrit aux parties concernées. Le Comité de révision transmet une copie de sa décision au Médecin examinateur et au Commissaire. La décision du Comité de révision doit être versée au dossier du professionnel visé par la Plainte ainsi qu'au dossier de Plainte.

60. Décision finale

La décision du Comité de révision est finale et ne peut être révisée.

61. Rapport et recommandation

Le Comité de révision peut transmettre au Conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP tout rapport ou recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet copie au Médecin examinateur et au Commissaire.

62. Application

Les présentes règles de fonctionnement du Comité de révision s'appliquent lorsque la plainte émane d'un Établissement concerné du territoire du réseau local de services. Les règles de fonctionnement du Comité de révision sont en concordance avec le présent Règlement.

SECTION 7 – LE DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER

63. Constitution du dossier de Plainte

Le dossier de Plainte est constitué et tenu par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Le dossier de Plainte d'un Usager est confidentiel. Une personne ne peut y avoir accès que conformément à la Loi et en s'adressant au Responsable de l'accès à l'information de l'Établissement.

64. 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 ou Commissaire adjoint, le cas échéant, par le Médecin examinateur ou par le Comité de révision.

65. Confidentialité et accès au dossier de plainte

Le dossier de plainte d'un usager est confidentiel. Nul ne peut y avoir accès si ce n'est avec l'autorisation de l'usager ou de la personne pouvant donner une autorisation en son nom. Seules les personnes autorisées par la Loi peuvent y avoir accès.

Les médecins, dentistes et pharmaciens ont accès au dossier de plainte de l'usager et ce, sans l'autorisation de celui-ci dans la mesure où ils sont concernés par le dossier.

66. Transmission au CMDP et direction de l'enseignement

Le dossier de plainte est transmis par le médecin examinateur, sans l'autorisation de l'usager, pour étude à des fins disciplinaires au conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et résidents.

Les conclusions du médecin examinateur sont transmises à la direction de l'enseignement par le médecin examinateur, pour une plainte concernant un résident et qui soulève des questions d'ordre disciplinaire.

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

68. Interdiction

Aucune mention du dépôt d'une plainte ou de document inclus au dossier de Plainte d'un Usager ne peut être versé à son dossier d'Usager, au dossier d'un membre du personnel ou du CMDP. 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.

69. Conservation et destruction

Après sa fermeture, le dossier de Plainte est conservé pour la période prévue par le calendrier de conservation des documents de l'établissement. Au terme de cette période, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services voit à sa destruction.

SECTION 8 – RAPPORT ANNUEL
SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES
ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

70. Rapport annuel du Commissaire

Au plus tard le 31 mai de chaque année, 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 aux recommandations 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.

Ce rapport doit couvrir la période comprise entre le 1^{er} avril de l'année civile précédente et le 31 mars de l'année courante.

71. Rapport annuel du Médecin examinateur

Au plus tard le 31 mai de chaque année, le Médecin examinateur doit transmettre au Conseil d'administration et au CMDP 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 pour études à des fins disciplinaires conformément ainsi que les motifs des Plaintes qu'il a examinées. Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du Médecin examinateur. 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 annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services.

72. Rapport annuel du Comité de révision

Au plus tard, le 31 mai de chaque année, le Comité doit transmettre au Conseil d'administration, avec copie au CMDP de l'Établissement, un rapport décrivant les motifs des Plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision depuis le dernier rapport, de ses conclusions ainsi que des délais de traitement de ses dossiers.

Dans ce rapport annuel, le Comité peut en outre formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans l'Établissement et les Établissements concernés.

Un exemplaire de ce rapport annuel est également transmis au Commissaire de l'Établissement, qui en intègre le contenu au rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services

SECTION 9 - DISPOSITIONS FINALES

73. Représailles

Le Commissaire ou le Commissaire adjoint, le Médecin examinateur et le Comité de révision doivent intervenir, de la manière qu'ils jugent la plus appropriée et sans délai, lorsqu'ils sont informés qu'une personne qui a formulé une Plainte ou qui entend formuler une Plainte fait l'objet de représailles de quelque nature que ce soit.

74. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le Conseil d'administration.

75. Révision

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

ANNEXE I

Serment

Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions 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.