

Assistance et accompagnement

Lorsqu'un usager **n'est pas en mesure de porter plainte** en raison de son âge ou de son état de santé, ce dernier peut être accompagné ou représenté tout au long de la démarche par :

- **Toute autre personne de son choix.**
- **Un représentant du comité des usagers du CSSSB ou du comité des résidents de son centre d'hébergement.**
- **Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Chaudière-Appalaches (CAAP-CA).** Cet organisme à but non lucratif a pour mission d'assister et d'accompagner toute personne qui désire porter plainte auprès d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Chaudière-Appalaches

C.P. 790, Sainte-Marie (Québec) G6E 3B9

Téléphone : 418 387-8414 / 1 877 767-2227

Télécopieur : 418 387-3055

Courriel : info@caapca.ca

Site Web : www.caapca.ca

Le commissaire

Monsieur Steve Gagné

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du Centre de santé et de services sociaux de Beauce (CSSSB).



Le rôle du commissaire

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du CSSS de Beauce du **respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes**. Son mandat est exclusif afin de garantir **sa totale impartialité** dans le traitement des plaintes qui lui sont adressées.

Voici ce que le commissaire local aux plaintes et à la qualité peut faire pour vous :

- écouter et discuter de la situation,
- vous informer sur la procédure d'examen des plaintes et la démarche à suivre,
- cerner l'objet de votre plainte,
- analyser la situation,
- rendre ses conclusions,
- recommander des mesures correctives si requises.

Pour joindre le commissaire

M. Steve Gagné

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

CSSS de Beauce

Pavillon Marillac

1515, 17^e Rue, Saint-Georges (Québec) G5Y 4T8

Téléphone : 418 228-2031, poste 7006

Courriel : steve.gagne@ssss.gouv.qc.ca

Litho Canada Juin 2009

Centre de santé et de services sociaux de Beauce

Hôpital, CLSC,
Centres d'hébergement,
Centrale régionale Info-Santé/Info-Social,
Ressources intermédiaires,
Ressources de type familial

Régime d'examen des plaintes

Une lacune dans nos soins et services ?

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est là pour vous.

« Parce que votre satisfaction et l'amélioration de la qualité de nos services sont prioritaires. »

Quels sont vos droits ?

Tel que le stipule la Loi sur les services de santé et les services sociaux, **vous avez le droit** :

- 1) d'être informé sur les services et les ressources disponibles, sur votre état de santé et de bien-être, ainsi que sur les risques et conséquences des différents traitements qui vous sont offerts;
- 2) d'opter pour le professionnel et l'établissement de votre choix;
- 3) de participer aux décisions vous concernant et d'accepter ou de refuser les soins qui vous sont proposés;
- 4) de recevoir de façon continue et personnalisée des soins et services sécuritaires et de qualité;
- 5) d'être accompagné et assisté pour porter plainte ainsi que pour obtenir des services ou des informations.

Vous êtes insatisfait de nos services ?

Si vous croyez ne pas avoir bénéficié des soins et services auxquels vous aviez droit ou si vous êtes insatisfait des services reçus, n'hésitez pas à en faire part à l'employé, au professionnel ou à l'autorité compétente du service concerné. Vous pouvez également vous adresser au comité des usagers du CSSSB ainsi qu'au comité des résidents de votre centre d'hébergement.

Si vous croyez qu'une telle tentative n'est pas souhaitable ou si cette démarche n'est pas concluante, vous pouvez porter plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

VOUS DÉCIDEZ DE PORTER PLAINTE ?



Votre dossier de plainte est confidentiel et distinct de votre dossier patient.

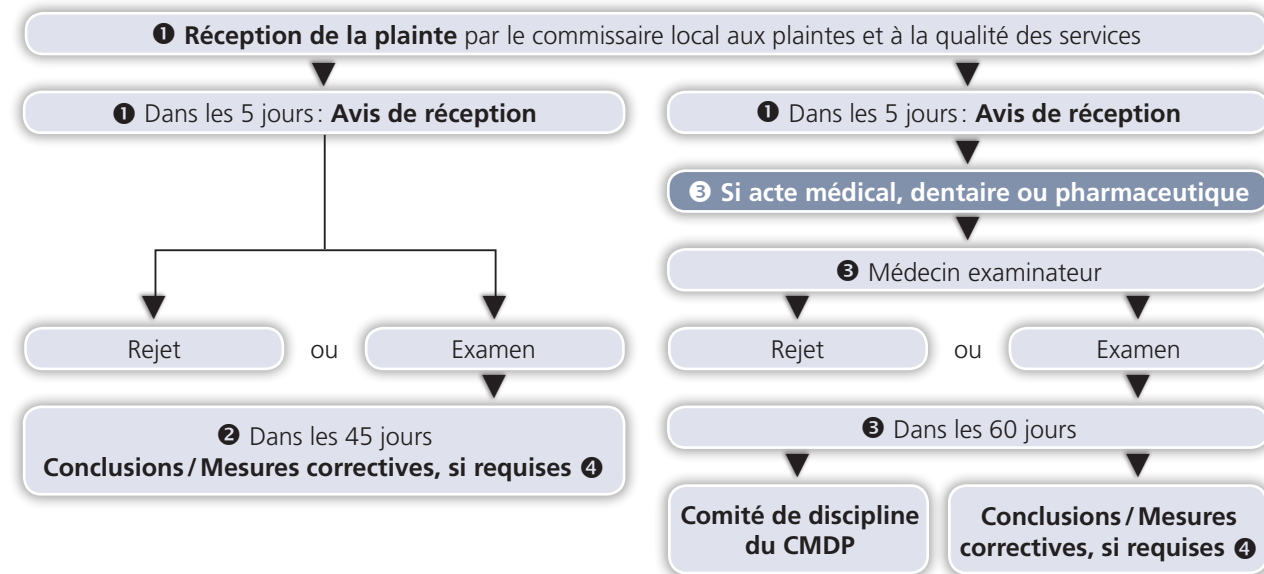
Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale en vous adressant au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

1 Au plus tard dans les **5 JOURS** suivant la **réception de votre plainte**, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services vous transmettra un **avis de réception** de votre plainte.

2 Par la suite, il disposera d'une période de **45 JOURS** POUR EXAMINER AVEC DILIGENCE VOTRE PLAINTE. Il vous fera alors part de ses **conclusions** et des **mesures correctives** recommandées ou apportées.

3 Si votre plainte est en regard d'un **acte médical, dentaire ou pharmaceutique**, elle sera transmise au **médecin examinateur** nommé par le conseil d'administration. Le délai de traitement de la plainte est alors de **60 jours**.

Cheminement de la plainte



4 Mesures correctives et d'amélioration

Lorsqu'à l'étude de votre plainte le commissaire local aux plaintes et à la qualité conclut à un manquement ou à une lacune dans les services que vous avez reçus, des **mesures correctives tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières de l'établissement seront apportées** pour améliorer nos services.

Insatisfait des conclusions ?

Vous êtes insatisfait des conclusions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, ou celles-ci ne vous ont pas été transmises au plus tard dans les 45 jours suivant la réception de la plainte par le commissaire local aux plaintes ? Vous pouvez poursuivre votre démarche en vous adressant au **Protecteur du citoyen** 525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25, Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone: 418 643-2688 / 1 800 463-5070

Télécopieur: 1 866 902-7130

Courriel: protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Site Web: www.protecteurducitoyen.qc.ca