



# RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS DU CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE QUÉBEC

Adopté par le conseil d'administration le 11 décembre 2006.  
Modifié par le conseil d'administration le 29 octobre 2007.

**Note**

Dans le seul but d'alléger le texte, le genre masculin comprend le genre féminin.

PRÉAMBULE .....	1
SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....	3
1. Objet et champ d’application .....	3
2. Préambule et annexes.....	3
3. Titre.....	3
4. Responsabilité de l’application.....	3
5. Définitions.....	3
SECTION 2 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES .....	7
6. Fonctions.....	7
7. Immunité.....	7
8. Non-contraignabilité .....	8
9. Serment .....	8
10. Conflit d’intérêts .....	8
SECTION 3 – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ.....	9
11. Formulation de la plainte .....	9
12. Acheminement .....	9
13. Contenu de la plainte .....	9
14. Assistance .....	10
15. Information à l’usager.....	10
16. Réception de la plainté.....	10
17. Avis de réception .....	10
18. Transfert de la plainte par le commissaire local .....	11
19. Avis à une ressource externe.....	11

SECTION 4 – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL .....	12
20. Recevabilité de la plainte .....	12
21. Absence de compétence .....	12
22. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.....	12
23. Avis d'examen .....	12
24. Conciliation.....	12
25. Convocation .....	13
26. Dossier de l'usager.....	13
27. Consultations.....	13
28. Questions d'ordre disciplinaire.....	13
29. Étude des questions d'ordre disciplinaire .....	13
30. Conclusions et délai .....	13
31. Présomption .....	14
32. Rapport ou recommandation.....	14
33. Refus de donner suite à une recommandation .....	14
34. Mesures disciplinaires.....	15
 SECTION 5 – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT .....	 16
35. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.....	16
35.1 Plainte en regard de l'appréciation de la qualité de l'acte .....	16
36. Évaluation préliminaire.....	16
37. Renvoi disciplinaire .....	16
38. Rapport de suivi .....	16
39. Examen par le médecin examinateur .....	17
40. Avis d'examen .....	17
41. Conciliation.....	17
42. Convocation .....	17
43. Dossier d'un usager.....	17

44. Consultations.....	18
45. Réorientation de la plainte .....	18
46. Conclusions et délai .....	18
47. Présomption .....	18
48. Rapport ou recommandation.....	18
49. Demande de révision.....	19
50. Motif de la demande et exclusions.....	19
51. Délai.....	19
52. Assistance .....	19
53. Avis de réception .....	19
54. Dossier de plainte.....	20
55. Révision .....	20
56. Convocation .....	20
57. Dossier de l’usager.....	20
58. Compétence.....	21
59. Décision motivée .....	21
60. Décision finale .....	21
61. Rapport et recommandation.....	21
SECTION 6 – LE DOSSIER DE PLAINTE D’UN USAGER .....	22
62. Constitution du dossier de plainte.....	22
63. Contenu du dossier de plainte de l’usager .....	22
64. Transmission au Protecteur des usagers .....	22
65. Interdiction.....	22
66. Conservation et destruction.....	22
SECTION 7 – RAPPORT ANNUEL SUR L’APPLICATION DE LA PROCÉDURE D’EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L’AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES.....	23
67. Rapport annuel de l’Établissement .....	23

68. Rapport annuel du commissaire local .....	23
69. Rapport annuel du médecin examinateur.....	23
70. Rapport annuel du comité de révision .....	24
SECTION 8 – DISPOSITIONS FINALES .....	25
71. Représailles .....	25
72. Abrogation .....	25
73. Entrée en vigueur .....	25
74. Révision .....	25

**ANNEXE I – Serment**

**ANNEXE II** - Dispositions pertinentes de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* au regard de l'examen des plaintes des usagers

**ANNEXE III-** Cheminement d'une plainte générale (excluant les membres du CMDP et les résidents)

**ANNEXE IV** - Cheminement d'une plainte visant un membre du CMDP ou un résident

**ANNEXE V** - Formulaire de plainte, demande d'assistance, demande de consultation, d'intervention

## PRÉAMBULE

ATTENDU QUE la raison d'être des services de l'établissement 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 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 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 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'utilisateur 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 intermédiaire ou d'une ressource de type familial 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 l'utilisateur ou les héritiers ou le représentant légal d'un utilisateur 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'utilisateur ou les héritiers ou le représentant légal d'un utilisateur décédé a droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles;

ATTENDU QUE le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens 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 l'établissement 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;

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ÉDICTE LE RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS DU CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE QUÉBEC

## 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 hospitalier universitaire de Québec, 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 est transmise au Ministre.

### 2. Préambule et annexes

Le préambule et les annexes 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 local aux plaintes et à la qualité des services doit appliquer la procédure d'examen des plaintes des usagers dans le respect de leurs droits.

### 5. Définitions

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

- a) *Agence* – l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale;
- b) *CMDP* – le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement;
- c) *Comité de révision* – le comité institué par le conseil d'administration de l'établissement pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur de l'établissement 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 cet établissement;

- d) *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;
- e) *Comité de vigilance et de la qualité* – le comité institué par l'Établissement qui a principalement pour fonction d'assurer le suivi des recommandations du commissaire local ou du Protecteur des usagers auprès du conseil d'administration, quant aux plaintes et aux interventions relevant de leur compétence respective;
- f) *Commissaire local* – le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration, conformément à l'article 30 de la Loi;
- g) *Conseil d'administration* – conseil d'administration de l'Établissement;
- h) *Directeur général* – le directeur général de l'Établissement;
- i) *Établissement* – (*le Centre hospitalier universitaire de Québec*) – ce terme comprend tout centre exploité par l'Établissement, toute installation maintenue par l'Établissement ainsi que toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial qui y est rattachée;
- j) *Intervenant* – tout membre du personnel de l'Établissement, stagiaire, contractuel ou bénévole œuvrant dans l'Établissement, 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);
- l) *Médecin examinateur* – tout médecin désigné par le conseil d'administration 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 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 d'un établissement;

- o) *Plainte* – toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'Établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial 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* – pour les fins de la section 5, constitue une plainte l'expression auprès du commissaire local 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 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. Une plainte, même écrite, qui ne comporte pas la signature de son auteur, n'est pas une plainte écrite;
- r) *Protecteur des usagers* – 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);
- s) *Représentant de l'utilisateur* – toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur conformément à l'article 12 de la Loi;
- t) *Ressource externe* – une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auquel 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;

- u) *Services* – les services de santé ou les services sociaux offerts par l'Établissement, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par 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. 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;
  
- v) *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 ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé. Pour les 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

Le commissaire local est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte. À cette fin, il exerce exclusivement les fonctions prévues à la Loi dont notamment celle de promouvoir le régime d'examen des plaintes. Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire local doit également intervenir de sa propre initiative 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.

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

Le médecin examinateur examine toute plainte formulée par un usager ou par toute autre personne et concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce 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. Il n'a pas compétence lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires ou lorsqu'une plainte a été rejetée par le médecin examinateur qui l'a jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

### 7. Immunité

Le commissaire local, le commissaire local adjoint, le médecin examinateur et le 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-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.

## **9. Serment**

Le commissaire local, le commissaire local adjoint, 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 local, le commissaire local adjoint, 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 PLAINTÉ

### 11. Formulation de la plainte

Un usager peut formuler une plainte écrite ou verbale. Cette plainte doit être acheminée au commissaire local. Lorsqu'un usager manifeste l'intention de formuler une plainte, il est référé au commissaire local et tout intervenant doit fournir à l'usager les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire local. À cette fin, le commissaire local 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.

### 12. Acheminement

Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un usager doit l'acheminer sans délai au commissaire local.

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 local.

### 13. Contenu de la plainte

Une plainte doit contenir notamment les éléments suivants :

- la date de formulation;
- le 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;
- 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.

#### 14. Assistance

Le commissaire local doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté 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 local 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.

#### 15. Information à l'utilisateur

Le commissaire local 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.

#### 16. Réception de la plainte

Sur réception d'une plainte, le commissaire local enregistre la date de réception sur le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

#### 17. Avis de réception

Le commissaire local doit, dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit l'utilisateur, à moins que les conclusions du commissaire local 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 l'Établissement;
- le nom de l'organisme d'assistance de la région;
- les délais prescrits par la Loi pour examiner la plainte, soit 45 jours de calendrier 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 local de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de 45 jours donne ouverture au recours auprès du Protecteur des usagers 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 local ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

#### **18. Transfert de la plainte par le commissaire local**

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 local 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 local conformément aux dispositions de la section 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.

#### **19. Avis à une ressource externe**

Lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe auquel l'Établissement recourt pour la prestation de services et que la plainte est écrite, le commissaire local 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 local en informe verbalement l'autorité concernée.

## SECTION 4 - LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL

### 20. Recevabilité de la plainte

Le commissaire local 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 l'Établissement ou par une ressource externe auquel l'Établissement recourt pour la prestation de ces services.

### 21. Absence de compétence

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence de l'Établissement, le commissaire local peut, avec le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente.

### 22. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

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

### 23. Avis d'examen

Le commissaire local avise par écrit et sans délai l'usager et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée par la plainte, de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le commissaire local doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties.

### 24. Conciliation

Le commissaire local 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 personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. Le commissaire local peut, en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

## **25. Convocation**

Le commissaire local 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 local ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'établissement ou qui y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du commissaire local. Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le commissaire local.

## **26. Dossier de l'utilisateur**

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

## **27. Consultations**

Le commissaire local 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.

## **28. 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 local en saisit l'autorité compétente de l'Établissement ou la ressource externe pour évaluation et décision.

## **29. Étude des questions d'ordre disciplinaire**

L'autorité visée à l'article 28 du présent Règlement doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle doit faire périodiquement rapport au commissaire local de l'évolution de ce dossier. Le commissaire local doit être informé de l'issue du dossier.

## **30. Conclusions et délai**

Le commissaire local 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 de l'Établissement 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 des usagers ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre<sup>1</sup>.

### 31. Présomption

Lorsque le commissaire local fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 30 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 des usagers.

### 32. Rapport ou recommandation

Le commissaire local 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.

Le conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le commissaire local 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.

### 33. Refus de donner suite à une recommandation

Lorsque la direction ou le responsable des services en cause de l'Établissement ou, selon le cas, lorsque la plus haute autorité 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 local, 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 local 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.

---

<sup>1</sup> Ces moyens consistent entre autres à préciser à l'utilisateur qu'il peut s'adresser au Protecteur des usagers par téléphone, par écrit ou en personne et à lui fournir les coordonnées de ce dernier. Informations tirées de la *Position du ministère de la Santé et des Services sociaux sur l'information donnée au plaignant par un commissaire aux plaintes et à la qualité des services concernant un recours auprès du Protecteur du citoyen*, MSSS, Direction de la qualité, 29 août 2006.

#### 34. Mesures disciplinaires

Lorsque des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'un professionnel, le directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel et en informer le commissaire local. Le commissaire local doit informer par écrit l'utilisateur de la prise de mesures disciplinaires.

Si 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<sup>2</sup> le justifie, il peut la transmettre à l'ordre professionnel concerné et en aviser le commissaire local. Le commissaire local informe par écrit l'utilisateur de cette décision du conseil d'administration.

---

<sup>2</sup> Il convient de noter que toute plainte concernant une sage-femme doit être traitée par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. En effet, le médecin examinateur d'un établissement ne traite que les plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par cet établissement.

## SECTION 5 - LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT

### 35. 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 local.

#### 35.1 Plainte en regard de l'appréciation de la qualité de l'acte

La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques demeure de la compétence du médecin examinateur.

### 36. 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.

### 37. 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 selon les règles applicables dans l'Établissement. Lorsque la plainte concerne un résident, il peut, de la même manière, l'acheminer à l'autorité compétente. 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 local.

### 38. 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.

### **39. 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 40 à 47 du présent Règlement.

### **40. Avis d'examen**

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

### **42. 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 de l'établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur. Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le médecin examinateur.

### **43. 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.

#### **44. 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 à l'Établissement.

#### **45. 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 37 du présent Règlement.

#### **46. 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 local. 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 local 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.

#### **47. Présomption**

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.

#### **48. Rapport ou recommandation**

Le médecin examinateur peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, 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 local.

#### **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 de l'Établissement, peut adresser une demande de révision auprès du comité de révision de l'Établissement. Cette demande peut être faite par écrit ou verbalement et doit être adressée au président du comité de révision ou au président adjoint en cas d'impossibilité d'agir du titulaire du poste. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur de l'Établissement.

#### **50. Motif de la demande et exclusions**

Une demande de révision doit porter sur l'examen d'une plainte par le médecin examinateur de l'Établissement. 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 hors-délai s'il est d'avis que la personne qui a formulé la plainte était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

#### **52. Assistance**

Le commissaire local de l'Établissement 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 communautaire 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 local de l'Établissement. 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 de l'Établissement transmet au président du comité de révision tout le dossier de plainte qu'il a constitué.

#### 55. Révision

Le comité de révision étudie le dossier de plainte et détermine si le médecin examinateur de l'Établissement 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 personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le comité de révision. Lorsque possible, le lieu de la rencontre ainsi convoquée devrait se faire dans un endroit convenu avec l'utilisateur.

#### 57. Dossier de l'utilisateur

Le comité de révision a accès au dossier de l'utilisateur 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 :

- confirmer les conclusions du médecin examinateur de l'Établissement;
- requérir du médecin examinateur de l'Établissement 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 local de l'Établissement;
- acheminer la plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 37 du présent Règlement, compte tenu des adaptations nécessaires;
- recommander au médecin examinateur de l'Établissement 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. La décision du comité de révision peut comporter une dissidence. Le comité de révision transmet copie de sa décision au médecin examinateur et au commissaire local de l'Établissement. 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 Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement, 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 local de l'Établissement.

## SECTION 6 - LE DOSSIER DE PLAINTE D'UN USAGER

### 62. Constitution du dossier de plainte

Le dossier de plainte est constitué et tenu par le commissaire local ou, le cas échéant, par le médecin examinateur.

Le dossier de plainte d'un usager est confidentiel. Une personne ne peut y avoir accès que conformément à la Loi.

### 63. 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 local et, le cas échéant, par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

### 64. Transmission au Protecteur des usagers

Le commissaire local 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 des usagers une copie complète du dossier de plainte.

### 65. Interdiction

Aucun document inclus au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du CMDP de l'Établissement. 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.

### 66. Conservation et destruction

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

## **SECTION 7 - RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES**

### **67. Rapport annuel de l'Établissement**

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

### **68. Rapport annuel du commissaire local**

Au plus tard le 15 mai de chaque année, le commissaire local 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 des usagers.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du commissaire local 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 local estime appropriée.

### **69. Rapport annuel du médecin examinateur**

Au plus tard le 15 mai de chaque année, le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, 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 37 et 45 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 l'Établissement. Le rapport annuel peut contenir toute autre recommandation que le médecin examinateur estime appropriée. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire local qui en intègre le contenu au rapport que l'Établissement doit transmettre à l'agence en vertu de l'article 76.10 de la Loi.

## 70. Rapport annuel du comité de révision

Au plus tard le 15 mai de chaque année, le comité de révision de l'Établissement doit transmettre au conseil d'administration, avec copie, le cas échéant, au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre de demandes dont il a été saisi, les motifs sur lesquels ces demandes étaient fondées, les décisions qu'il a rendues ainsi que les délais d'étude des demandes.

Le rapport annuel peut aussi contenir les recommandations du comité de révision ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'Établissement. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire local de l'Établissement qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la Loi, ainsi qu'au Protecteur des usagers.

## SECTION 8 - DISPOSITIONS FINALES

### 71. Représailles

Le commissaire local, le médecin examinateur ou le comité de révision 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.

### 72. Abrogation

Tout règlement antérieur sur la procédure d'examen des plaintes des usagers du CHUQ est abrogé et remplacé par le présent Règlement.

### 73. Entrée en vigueur

Le présent Règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

Le présent Règlement doit être adopté par le vote d'au moins les deux tiers (2/3) des membres du conseil d'administration.

### 74. Révision

Le présent Règlement doit faire l'objet d'une révision tous les cinq (5) 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.

## ANNEXE II

### DISPOSITIONS PERTINENTES DE LA *LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX* AU REGARD DE L'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS

#### CHAPITRE III

#### PLAINTES DES USAGERS

##### SECTION I

##### Examen par l'établissement

**30.** Un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit être nommé par le conseil d'administration de tout établissement. Lorsque le conseil d'administration administre plus d'un établissement, ce commissaire local est affecté au traitement des plaintes des usagers de chaque établissement que le conseil administre.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services relève du conseil d'administration.

Après avoir pris l'avis du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, le conseil d'administration peut, s'il estime nécessaire, nommer un ou plusieurs commissaires locaux adjoints aux plaintes et à la qualité des services.

Un commissaire local adjoint exerce les fonctions que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services lui délègue et agit sous son autorité. Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire local adjoint est investi des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

**31.** Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire local et du commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services dans l'exercice de leurs fonctions.

À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le commissaire local ainsi que le commissaire local adjoint exercent exclusivement les fonctions prévues à l'article 33.

Un commissaire local ou un commissaire local adjoint peut également, aux conditions et modalités déterminées par entente intervenue entre les établissements intéressés et approuvée par leur conseil d'administration respectif, exercer les mêmes fonctions pour le compte de tout autre établissement.

Un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut, en outre, exercer les fonctions d'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services prévues à la présente loi, aux conditions et modalités prévues dans une entente intervenue entre l'établissement et l'agence concernée.

**32.** Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe à l'établissement. Sous réserve du

quatrième alinéa de l'article 30, le commissaire local à la qualité des services ne peut autrement déléguer ses fonctions.

**33.** Le commissaire local 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.

À cette fin, il exerce notamment les fonctions suivantes :

1° il applique la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des usagers ; au besoin, il recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes pour l'établissement, y compris la révision de la procédure;

2° il assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique visé à l'article 233 afin d'en améliorer la connaissance et assure de plus la promotion du régime d'examen des plaintes et la publication de la procédure visée à l'article 29, des droits et des obligations des usagers, du code d'éthique visé à l'article 233 ainsi que la publication de la procédure d'examen des plaintes;

3° il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte, y compris auprès du comité de révision visé à l'article 51; il l'informe de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6; il fournit enfin tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'informe de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 76.2;

4° sur réception d'une plainte d'un usager, il l'examine avec diligence;

5° en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte ou d'une intervention, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu; il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions;

6° au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, il informe l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, et indique les modalités du recours que l'utilisateur peut exercer auprès du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux visé à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1); il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi qu'à la plus haute autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit;

7° il intervient de sa propre initiative 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'utilisateurs ne sont pas respectés; il fait alors rapport au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction ou à tout responsable concerné d'un service de l'établissement ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services concernés et peut leur recommander toute mesure visant la satisfaction des utilisateurs et le respect de leurs droits;

8° il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé par lui en application de l'article 181 ou 181.0.1 ainsi que tout autre conseil ou comité de l'établissement, y compris le comité des utilisateurs;

9° il dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction des utilisateurs et favoriser le respect de leurs droits;

10° il prépare et présente au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.10, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que le rapport du médecin examinateur visé à l'article 50 et celui du comité de révision visé à l'article 57;

**34.** La procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'utilisateur de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire local sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1, pour la prestation de ces services, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

Cette procédure doit également permettre aux héritiers ou aux représentants légaux d'un utilisateur décédé de formuler une telle plainte sur les services que l'utilisateur a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant.

La procédure d'examen des plaintes doit notamment :

1° indiquer les renseignements nécessaires permettant d'avoir rapidement accès aux services du commissaire local;

2° prévoir que le commissaire local doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6;

3° assurer que l'utilisateur reçoive un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale par le commissaire local, à moins que les conclusions du commissaire ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte;

4° établir la procédure d'examen applicable à la plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, conformément à la section II, à l'exception de la procédure selon laquelle des mesures disciplinaires peuvent être prises par le conseil

d'administration conformément à un règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506;

5° lorsque la plainte ou l'un de ses objets concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, assurer sans délai son transfert au médecin examinateur désigné en vertu de l'article 42;

6° lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource, un organisme, une société ou une personne visée au premier alinéa, assurer que le commissaire local informe par écrit l'autorité concernée de la réception d'une plainte la concernant, 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, assurer qu'elle en soit informée verbalement;

7° lorsque la plainte est écrite, prescrire les communications qui doivent se faire par écrit;

8° permettre à l'utilisateur et, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte visée au premier alinéa, de présenter leurs observations;

9° prévoir que le commissaire local, après avoir examiné la plainte, communique à l'utilisateur ses conclusions motivées au plus tard dans le délai prévu au paragraphe 6° du deuxième alinéa de l'article 33 ainsi que les modalités du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur des usagers.

**35.** Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Il doit en informer l'utilisateur et le faire par écrit si la plainte est écrite.

**36.** L'utilisateur et toute autre personne, y inclus tout membre du personnel de l'établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de service en vertu de l'article 259.2 avec l'établissement ainsi que tout membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, doivent fournir au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services tous les renseignements ainsi que, sous réserve du deuxième alinéa de l'article 190 et de l'article 218, tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention, y compris l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'utilisateur; toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque.

**37.** La direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement, ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet d'une plainte visée au premier alinéa de l'article 34, qui est saisie par le commissaire local, en application du paragraphe 5° du deuxième alinéa de l'article 33, d'une pratique ou d'une conduite d'un membre de son personnel qui soulève des questions d'ordre disciplinaire, doit diligemment procéder à l'étude du comportement en cause et au suivi du dossier; il doit faire périodiquement rapport au commissaire local du progrès de l'étude.

Le commissaire local à la qualité des services doit être informé de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard du membre du personnel concerné. Le commissaire local doit en informer l'utilisateur.

**38.** Abrogé.

**39.** Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé de l'établissement, 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 directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel. Le commissaire local doit également en être avisé afin qu'il en informe par écrit l'utilisateur.

**40.** Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans les 45 jours de la réception de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai.

Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du Protecteur des usagers.

## SECTION II

### Examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien

**41.** Dans la présente section, à moins que le contexte n'indique un sens différent, le mot « professionnel » comprend un résident.

**42.** Pour l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, le conseil d'administration de l'établissement désigne, sur recommandation du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un médecin examinateur, qui exerce ou non sa profession dans un centre exploité par l'établissement. Le directeur des services professionnels peut être désigné pour agir à ce titre.

Lorsqu'un établissement exploite plusieurs centres ou maintient plusieurs installations, le conseil d'administration peut, s'il l'estime nécessaire et sur recommandation du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, désigner un médecin examinateur par centre ou installation.

Un conseil d'administration qui administre plus d'un établissement peut toutefois, sur recommandation du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, désigner un seul médecin examinateur pour l'ensemble des établissements qu'il administre.

En l'absence d'un Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens institué pour l'établissement, la désignation du médecin examinateur se fait par le conseil d'administration après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement.

**43.** Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du médecin examinateur dans l'exercice de ses fonctions.

À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le médecin examinateur, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'il peut exercer pour l'établissement, ne se trouve en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions.

**44.** En plus de ses fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers prévue à la présente section, le médecin examinateur désigné procède pareillement à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, formulée par toute autre personne qu'un usager ou son représentant.

La présente section s'applique à cette plainte et, compte tenu des adaptations nécessaires, le mot « usager » comprend toute personne visée au premier alinéa.

**45.** Lorsque la plainte de l'usager concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services la transfère sans délai pour examen au médecin examinateur désigné conformément à l'article 42 et il en informe par écrit l'usager, en y indiquant la date du transfert.

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 local aux plaintes et à la qualité des services conformément aux dispositions de la section I, à moins que celui-ci, après consultation du médecin examinateur, soit d'avis que l'objet de la plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes ou pharmaciens, de même que des résidents, auquel cas il procède conformément au premier alinéa.

La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques demeure de la compétence du médecin examinateur.

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

**46.** Selon la nature des faits et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, le médecin examinateur doit, sur réception de la plainte, décider de son orientation parmi les suivantes :

- 1° examiner la plainte conformément à la présente section;
- 2° lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, acheminer la plainte à ce conseil pour étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin et en transmettre une copie au professionnel qui en fait l'objet; en l'absence d'un tel conseil, la plainte est traitée suivant la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506;
- 3° lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer la plainte, avec une copie au résident, vers l'autorité déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506;
- 4° rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Lorsque l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 2°, 3° ou 4°, le médecin examinateur doit en informer l'usager ainsi que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

**47.** Lorsque l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 46, le médecin examinateur transmet une copie de la plainte au professionnel qui en fait l'objet.

Lors de son examen, il doit être permis à l'utilisateur et au professionnel de présenter leurs observations. Le professionnel a accès au dossier de plainte de l'utilisateur.

Les obligations formulées à l'article 36 s'appliquent, en les adaptant, aux renseignements requis ou à une convocation faite par le médecin examinateur.

Le médecin examinateur doit examiner la plainte dans les 45 jours de la date de son transfert en tentant d'effectuer une conciliation des intérêts en cause. Il peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire dont, avec l'autorisation du conseil d'administration, un expert externe à l'établissement. Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer par écrit l'utilisateur ainsi que le professionnel concerné des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations et indiquer à l'utilisateur les conditions et modalités du recours qu'il peut exercer auprès du comité de révision constitué en vertu de l'article 51. Le commissaire local à la qualité des services doit également en être informé.

**48.** En cours d'examen, lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, si le médecin examinateur est d'avis, selon la nature des faits examinés et leurs conséquences sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, qu'il y a lieu de réorienter la plainte pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin par le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, il doit acheminer une copie de la plainte ainsi que du dossier vers ce conseil. En l'absence d'un tel conseil, la plainte est traitée suivant la procédure prévue par le règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506.

Toutefois, lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, le médecin examinateur doit acheminer une copie de la plainte ainsi que du dossier vers l'autorité déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506.

Le médecin examinateur doit informer l'utilisateur, le professionnel concerné ainsi que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de la nouvelle orientation de la plainte.

**49.** Le médecin examinateur qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans les 45 jours de la date du transfert de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai. Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du comité de révision visé à l'article 51.

**50.** Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'établissement.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10.

**51.** Un comité de révision est institué pour chaque instance locale.

Ce comité de révision est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration de l'instance locale.

Le président du comité est nommé parmi les membres élus ou cooptés du conseil d'administration de l'instance locale. Les deux autres membres sont nommés parmi les médecins, dentistes ou pharmaciens qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'un ou l'autre des établissements du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux visé à l'article 99.2 dont la coordination des activités et des services est assurée par l'instance locale. Ces nominations sont faites sur recommandation des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens de l'instance locale et des autres établissements du territoire ou, en l'absence d'un tel conseil auprès d'un établissement, après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens concernés.

Le conseil d'administration de l'instance locale fixe la durée du mandat des membres du comité de révision et détermine ses règles de fonctionnement.

Un établissement public, autre qu'une instance locale, peut cependant instituer son propre comité de révision. Les dispositions du présent article et celles des articles 52 à 59 s'appliquent alors, compte tenu des adaptations nécessaires, et seuls les médecins, dentistes ou pharmaciens qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement peuvent être nommés par le conseil d'administration comme membres du comité de révision.

**52.** Sauf lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires, 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 d'un établissement du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et des normes professionnelles. Au terme de sa révision, le comité doit, dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, communiquer par écrit un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur et au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné.

Motifs à l'appui, l'avis du comité doit conclure à l'une des options suivantes :

- 1° confirmer les conclusions du médecin examinateur de l'établissement concerné;
- 2° 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 l'utilisateur, avec copie au comité de révision, au professionnel concerné ainsi qu'au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- 3° lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens institué pour un établissement, acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers ce conseil pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin; en l'absence d'un tel conseil, la plainte est traitée suivant la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506;
- 4° lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers l'autorité déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506;

5° recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

**53.** L'utilisateur qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le médecin examinateur d'un établissement du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 49 peut adresser, par écrit ou verbalement, une demande de révision de sa plainte auprès du comité de révision de l'instance locale.

Cette demande de révision doit être faite dans les 60 jours qui suivent la réception des conclusions du médecin examinateur ou la date à laquelle ces conclusions sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 49. Ce délai est ferme à moins que l'utilisateur démontre au comité de révision qu'il était dans l'impossibilité d'agir.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute démarche qui s'y rapporte, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6.

L'utilisateur adresse sa demande au président du comité de révision de l'instance locale, accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées transmises par le médecin examinateur de l'établissement concerné.

Le président doit donner à l'utilisateur un avis écrit indiquant la date de réception de sa demande. Il en communique une copie au professionnel concerné ainsi qu'au médecin examinateur et au commissaire local de l'établissement concerné.

**53.0.1** Les dispositions de l'article 53 s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à un professionnel concerné par une plainte et qui désire adresser une demande de révision.

**54.** Dans les cinq jours de la réception de la copie d'une demande de révision, le médecin examinateur concerné transmet le dossier complet de la plainte de l'utilisateur au président du comité de révision de l'instance locale.

**55.** Le comité de révision doit permettre à l'utilisateur, au professionnel et au médecin examinateur concernés de présenter leurs observations.

Les obligations formulées à l'article 36 s'appliquent, en les adaptant, aux renseignements requis ou à une convocation faite par le comité de révision ou par un de ses membres.

**56.** Sous réserve de l'information qui doit être transmise à l'utilisateur dans le cas d'une plainte acheminée vers le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, la conclusion retenue par le comité de révision de l'instance locale dans son avis est finale.

**57.** Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration de l'instance locale, avec copie au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de chacun des établissements du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, 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; il peut en outre formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par un établissement du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de chaque établissement du territoire, qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10, ainsi qu'au Protecteur des usagers.

**58.** Dans le cas où la plainte visée au paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 46, à l'article 48 ou au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 52 est acheminée vers le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour étude à des fins disciplinaires par un comité formé par ce conseil, il est procédé conformément à la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506, sous réserve des dispositions des deuxième et troisième alinéas.

Lors de son étude, il doit être permis à l'utilisateur de présenter ses observations. Le médecin examinateur est informé régulièrement du progrès de l'étude de la plainte de l'utilisateur ou, au moins, à ses principales étapes. Il doit en informer périodiquement l'utilisateur. Tant que l'étude n'est pas terminée, le médecin examinateur doit, à tous les 60 jours à compter de la date où l'utilisateur a été informé de la réorientation de sa plainte, en informer par écrit l'utilisateur et lui faire rapport du progrès de son étude.

À la suite de la plainte, lorsque le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'imposer des mesures disciplinaires, il informe le professionnel concerné et le médecin examinateur de ses conclusions motivées. Si la plainte lui a été acheminée par le comité de révision de l'instance locale, il en informe également ce comité. Lorsque le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens donne son avis sur des mesures disciplinaires que le conseil d'administration devrait imposer, le directeur général de l'établissement avise le professionnel concerné et le médecin examinateur de la décision motivée prise par le conseil d'administration. Si la plainte lui a été acheminée par le comité de révision, il en informe également ce comité. Dans tous les cas, le médecin examinateur doit en informer l'utilisateur et le faire par écrit si la plainte est écrite. Il doit également en informer le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

**59.** Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte le justifie, il doit la transmettre à l'ordre professionnel concerné.

Lorsque le conseil d'administration prend des mesures disciplinaires à l'égard d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien, le directeur général doit en aviser par écrit l'ordre professionnel. Dans ces cas, le médecin examinateur en informe par écrit l'utilisateur ainsi que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

## SECTION IV

### Autres dispositions

**73.** Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu des articles 34, 44, 45, 53 ou 60.

Dès que la personne qui est appelée à examiner cette plainte en est informée, elle doit intervenir sans délai.

**74.** Aucune action civile ne peut être intentée en raison ou en conséquence d'une plainte formulée de bonne foi en vertu du présent chapitre, quelles que soient les conclusions rendues.

Rien dans la présente disposition ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants droit d'exercer un recours qui porte sur les mêmes faits que ceux formulés dans une plainte.

**75.** Ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions :

1° un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, un commissaire local adjoint, un consultant ou un expert externe visé à l'article 32, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 47, un comité de révision visé à l'article 51 ou un de ses membres, un comité du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou un de ses membres, un expert externe visé à l'article 214 ainsi que le conseil d'administration d'un établissement ou un de ses membres;

2° un commissaire régional à la qualité des services, une personne qui agit sous son autorité, un consultant ou un expert externe visé à l'article 65.

**76.** Sauf sur une question de compétence, aucun des recours extraordinaires prévus aux articles 834 à 846 du Code de procédure civile (L.R.Q., chapitre C-25) ne peut être exercé ni aucune injonction accordée contre les personnes visées à l'article 75 agissant en leur qualité officielle.

**76.1** Un juge de la Cour d'appel peut, sur requête, annuler sommairement tout bref et toute ordonnance ou injonction délivrés ou accordés à l'encontre des articles 75 ou 76.

**76.2** Les réponses ou déclarations faites par une personne, dans le cadre de l'examen d'une plainte ou de la conduite d'une intervention, et notamment tout renseignement ou document fourni de bonne foi par elle en réponse à une demande d'un commissaire local ou d'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, d'un commissaire local adjoint, d'un consultant ou d'un expert externe visé aux articles 32 ou 65, d'une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire régional à la qualité des services, d'un médecin examinateur, d'un consultant ou d'un expert externe visé à l'article 47, d'un comité de révision visé à l'article 51 ou d'un de ses membres ne peuvent être utilisées ni ne sont recevables à titre de preuve contre cette personne devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles.

**76.3** Un commissaire local ou un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, un commissaire local adjoint, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 ou 65, une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 47, un membre d'un comité de révision visé à l'article 51, un membre d'un comité d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un expert externe visé à l'article 214 ainsi qu'un membre du conseil d'administration d'un établissement doivent, avant de commencer à exercer leurs fonctions conformément au présent titre ou à la procédure déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506, prêter le serment prévu à l'annexe I.

**76.4** Malgré toute disposition incompatible d'une loi, un commissaire local ou un commissaire régional à la qualité des services, un commissaire local adjoint, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 ou 65, une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 47, un comité de révision visé à l'article 51 ou un de ses membres, ne peut être contraint devant une instance judiciaire ou une personne ou organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'il a obtenu dans l'exercice de ses fonctions, ni de produire un document contenant un tel renseignement, si ce n'est aux fins du contrôle de sa confidentialité.

**76.5.** Aucun élément de contenu du dossier de plainte d'un usager ou d'un dossier d'intervention, y compris les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent, ne peut constituer une déclaration, une reconnaissance ou un aveu extrajudiciaire d'une faute professionnelle, administrative ou autre de nature à engager la responsabilité civile d'une partie devant une instance judiciaire.

## SECTION V

### Assistance par un organisme communautaire

**76.6** Le ministre doit, après consultation de l'agence, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de l'agence ou du Protecteur des usagers ou dont la plainte a été acheminée vers le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement et est régie par les dispositions de l'article 58.

Lorsque la plainte de l'usager porte sur des services d'un établissement ou d'une agence d'une autre région que celle où il réside, l'organisme communautaire de la région de résidence de l'usager assure l'assistance et l'accompagnement demandés, à moins que l'usager ne demande d'être assisté et accompagné de l'organisme communautaire de la même région que celui de l'établissement ou de l'agence concerné.

Dans tous les cas, les organismes communautaires impliqués doivent collaborer entre eux à l'assistance et à l'accompagnement demandés par l'usager.

**76.7** Un organisme communautaire mandaté en vertu de l'article 76.6 a pour fonctions, sur demande, d'assister l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement. Il informe l'usager sur le fonctionnement du régime de plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'usager ainsi qu'au respect de ses droits.

## SECTION VI

### Dossier de plainte d'un usager

**76.8** Le contenu du dossier de plainte d'un usager est déterminé par règlement pris en vertu du paragraphe 23° de l'article 505.

Malgré toute disposition contraire de la présente loi, aucun document contenu au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement.

Toutefois, les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations formulées par un médecin examinateur en application de l'article 47 ou l'avis formulé par un comité de révision en application de l'article 52 doivent être versés au dossier du professionnel visé par la plainte.

**76.9** Les dispositions des articles 17 à 28 s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à tout dossier de plainte maintenu par l'établissement ou l'agence dans l'exercice des fonctions qui leur sont confiées respectivement par les sections I, II et III.

## SECTION VII

### Rapports

**76.10** Tout conseil d'administration d'un établissement doit transmettre à l'agence, une fois par année et chaque fois qu'elle le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits.

**76.11** Ce rapport comprend le bilan des activités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services visé au paragraphe 9° du deuxième alinéa de l'article 33 et intègre le rapport du médecin examinateur visé à l'article 50 et celui du comité de révision visé à l'article 57.

Il décrit les motifs des plaintes reçues et indique notamment pour chaque type de plaintes :

- 1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- 2° les délais d'examen des plaintes;
- 3° les suites qui ont été données après leur examen;
- 4° le nombre de plaintes et les motifs des plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

Il doit également faire état des mesures recommandées par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et indiquer les mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits.

Le conseil d'administration y formule, au besoin, des objectifs de résultats sur toute question relative au respect des droits des usagers et au traitement diligent de leurs plaintes.

**76.13.** Tout conseil d'administration d'un établissement ou d'une agence doit transmettre au ministre, chaque fois qu'il le requiert, un rapport portant sur l'un ou l'autre des éléments

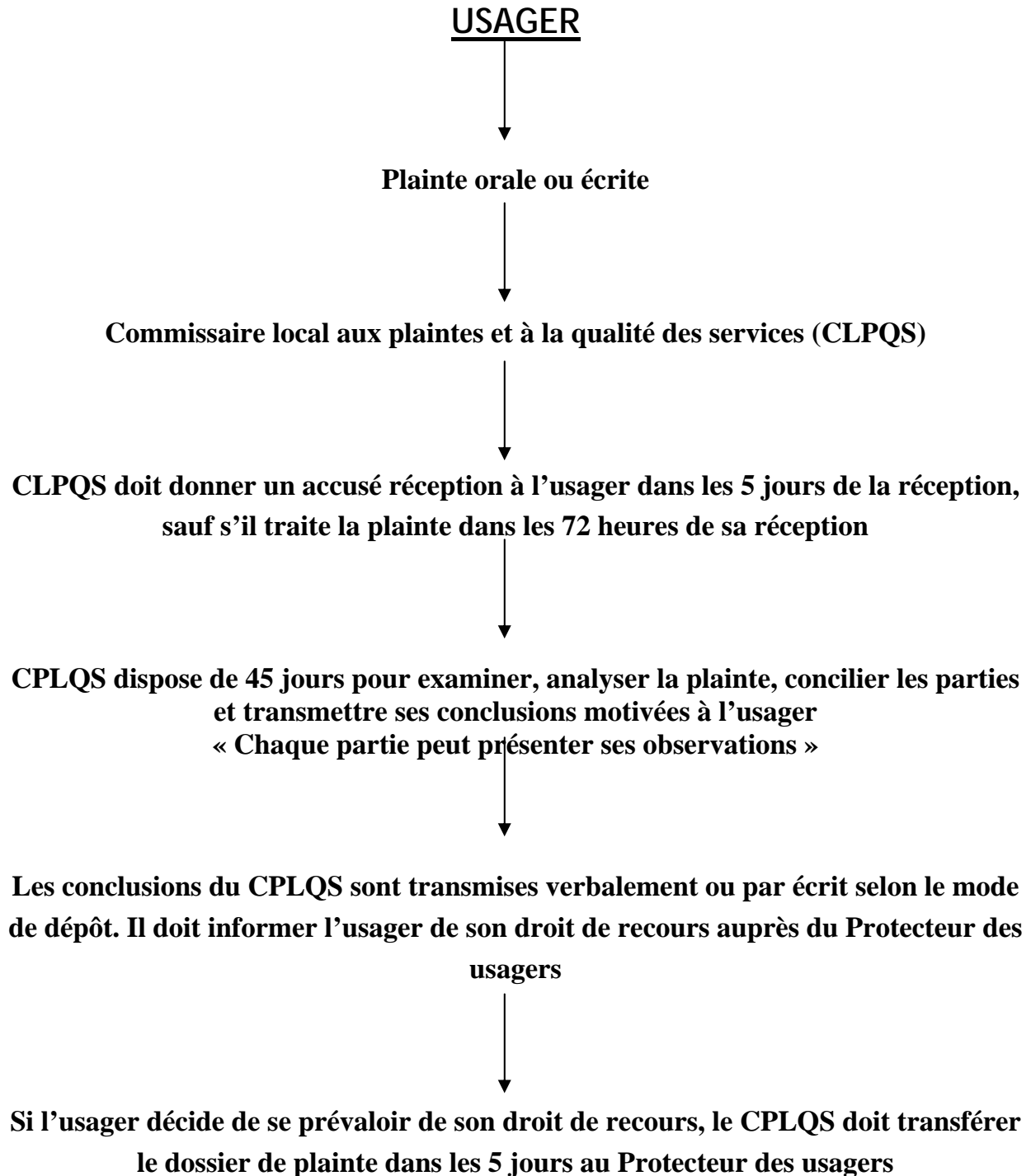
d'information visés à l'article 76.11 ou 76.12 depuis le dernier rapport ainsi que sur toute question relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes, y compris ses dispositions applicables à la plainte d'un usager qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

Un exemplaire de ce rapport doit être transmis, par la même occasion, au Protecteur des usagers.

**181.0.1** Dans une perspective d'amélioration de la qualité des services offerts dans le respect des droits individuels et collectifs, le conseil d'administration doit créer un comité de vigilance et de la qualité responsable principalement d'assurer, auprès du conseil, le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées conformément aux dispositions de la présente loi ou de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Ce comité est également responsable de coordonner l'ensemble des activités des autres instances mises en place au sein de l'établissement pour exercer des responsabilités relatives à l'un ou l'autre des éléments mentionnés au paragraphe 1<sup>o</sup> du deuxième alinéa de l'article 181.0.4 et d'assurer le suivi de leurs recommandations.

**ANNEXE III**  
**CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ GÉNÉRALE**  
*(Excluant les membres du CMDP et les résidents)*



**ANNEXE IV**  
**CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE VISANT UN MEMBRE DU CMDP**  
**OU UN RÉSIDENT (professionnel)**

**PLAIGNANT**

*(Usager ou toute autre personne)*



**Plainte orale ou écrite**



**Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)**

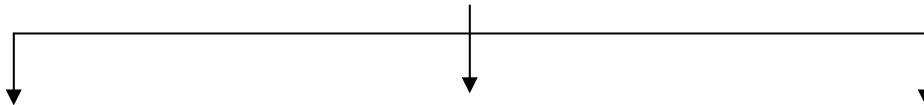


**Contrôle ou appréciation de la qualité de l'acte du médecin, dentiste, pharmacien ou résident**



**MÉDECIN EXAMINATEUR (M.E.)**

**Peut :**



<b>Rejeter</b>	<b>Examiner</b>	<b>Transférer au CMDP / Comité disciplinaire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe le plaignant</li> <li>• Informe le CLPQS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avise le plaignant et le professionnel / présente observations</li> <li>• Transmet une copie de la plainte au professionnel</li> <li>• Délai de 45 jours pour concilier les parties et communiquer ses conclusions</li> <li>• Peut réorienter au CMDP en cours d'examen</li> <li>• Informe le plaignant, CLPQS et le professionnel :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ conclusions;</li> <li>○ recommandations;</li> <li>○ recours possible auprès du comité de révision dans les 60 jours.</li> </ul> </li> <li>• Les conclusions du M.E. doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte. (voir annexe IV.I – Comité de révision)</li> </ul>	<p>Voir annexe IV.II                      Transfert de la plainte au CMDP pour fins disciplinaires</p>

**ANNEXE IV.I**  
**COMITÉ DE RÉVISION (C.R.)**

**Un plaignant ou un professionnel insatisfait de la décision du médecin examinateur (M.E.) peut adresser une demande de révision au C.R.**



**Demande verbale ou écrite dans les 60 jours de la réception des conclusions du M.E.**



**La demande ne peut porter sur le rejet de la plainte ou sur la décision de l'acheminer pour étude à des fins disciplinaires au CMDP**



**Le C.R. informe les parties afin qu'elles puissent présenter leurs observations. Il en avise le M.E. et le CLPQS**



**Dans les 5 jours de la réception de la demande de révision, le M.E. transmet au président du C.R. le dossier de plainte qu'il a constitué**



**Le CÉRÉ doit rendre une décision motivée et la communiquer par écrit aux parties concernées dans les 60 jours**



**Le C.R. doit transmettre une copie de la décision au M.E. et au CLPQS**



**La décision doit être versée au dossier du professionnel, ainsi qu'au dossier de plainte**



**La décision du C.R. est finale**

**ANNEXE IV.II**  
**TRANSFERT DE LA PLAINTÉ AU C.M.D.P. POUR « FINS DISCIPLINAIRES »**

**Formation d'un comité de discipline (C.D.) par le Comité exécutif du CMDP**

↓  
**Le président du C.D. avise par écrit le professionnel de la formation du C.D., lui transmet la plainte et en informe le plaignant et le CLPQS**

↓  
**Le C.D. entend les parties**

↓  
**À tous les 60 jours, le C.D. informe le médecin examinateur des progrès réalisés. Ce dernier informe le plaignant**

↓  
**Le C.D. peut entendre tout témoin qu'il juge à propos d'entendre**

↓  
**Le C.D. rédige un rapport et le transmet au CMDP**

↓  
**Le CMDP prend connaissance du rapport et décide s'il fera des recommandations de mesure disciplinaire au conseil d'administration**

<b><u>Si recommandations au C.A.</u></b>	<b><u>Si aucune recommandation au C.A.</u></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Transmet le dossier au C.A.;</li><li>• Le C.A. avise le professionnel qu'il pourra être entendu à huis clos;</li><li>• Le C.A. prend la décision.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe le médecin, le plaignant et le CLPQS;</li><li>• Informe le professionnel.</li></ul>

↓

<b><u>Si le C.A. octroie une mesure disciplinaire</u></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Verse au dossier du professionnel la décision;</li><li>• Informe l'ordre professionnel concerné.</li></ul>

**ANNEXE V**

**FORMULAIRE DE PLAINTÉ, DEMANDE D'ASSISTANCE, DEMANDE DE  
CONSULTATION, INTERVENTION**

*(page suivante)*