

Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers

Février 2007

Adopté par le Conseil d'administration le 27 mars 2007

Révisé le 10 juillet 2007

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	1
SECTION I – DÉFINITIONS	3
ARTICLE 1 : DÉFINITIONS	3
SECTION II – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	7
ARTICLE 2 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	7
ARTICLE 3 : PRÉAMBULE	7
ARTICLE 4 : TITRE	7
ARTICLE 5 : RESPONSABILITÉ DU COMMISSAIRE LOCAL DANS L'APPLICATION DU PRÉSENT RÈGLEMENT	7
ARTICLE 6 : COMMISSAIRE LOCAL ADJOINT	7
SECTION III – LA FORMULATION ET LA RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ 8	8
ARTICLE 7 : LES OBJETS DE LA PLAINTÉ	8
ARTICLE 8 : LA FORMULATION DE LA PLAINTÉ	8
ARTICLE 9 : PLAINTÉ ANONYME	8
ARTICLE 10 : ASSISTANCE	8
ARTICLE 11 : INFORMATION À L'USAGER	8
ARTICLE 12 : ACHEMINEMENT	9
ARTICLE 13 : CONTENU DE LA PLAINTÉ	9
ARTICLE 14 : RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	9
ARTICLE 15 : AVIS ÉCRIT DE RÉCEPTION	9
ARTICLE 16 : TRANSFERT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL	10
SECTION IV – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL.....	12
ARTICLE 18 : RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ	12
ARTICLE 19 : PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI	12
ARTICLE 20 : ABSENCE DE COMPÉTENCE	12
ARTICLE 21 : AVIS ÉCRIT D'EXAMEN	12
ARTICLE 22 : CONCILIATION	12
ARTICLE 23 : CONVOCATION	13
ARTICLE 24 : DOSSIER DE L'USAGER	13
ARTICLE 25 : CONSULTATION	13

ARTICLE 26 : QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE	13
ARTICLE 27 : DÉLAI ET CONCLUSION	14
ARTICLE 28 : PRÉSOMPTION	14
ARTICLE 29 : RAPPORT ET RECOMMANDATION	14
ARTICLE 30 : MESURES DISCIPLINAIRES	15
ARTICLE 31 : REFUS DE DONNER SUITE À UNE RECOMMANDATION	15
ARTICLE 32 : RESPONSABILITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	15

SECTION V – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT

ARTICLE 33 : EXAMEN PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR	16
ARTICLE 34 : ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE	16
ARTICLE 35 : PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI	16
ARTICLE 36 : AVIS D'EXAMEN	17
ARTICLE 37 : RENVOI DISCIPLINAIRE	17
ARTICLE 38 : RAPPORT DE SUIVI	17
ARTICLE 39 : CONCILIATION	17
ARTICLE 40 : CONVOCATION	18
ARTICLE 41 : DOSSIER D'UN USAGER	18
ARTICLE 42 : CONSULTATION	18
ARTICLE 43 : RÉORIENTATION DE LA PLAINTÉ	18
ARTICLE 44 : DÉLAI ET CONCLUSION	18
ARTICLE 45 : PRÉSOMPTION	19
ARTICLE 46 : RAPPORT ET RECOMMANDATION	19

SECTION VI – LE COMITÉ DE RÉVISION

ARTICLE 47 : DEMANDE DE RÉVISION	20
ARTICLE 48 : MOTIF DE LA DEMANDE DE RÉVISION ET EXCLUSION	20
ARTICLE 49 : DÉLAI ET DEMANDE DE RÉVISION	20
ARTICLE 50 : ASSISTANCE	20
ARTICLE 51 : AVIS DE RÉCEPTION	21
ARTICLE 52 : DOSSIER DE PLAINTÉ	21
ARTICLE 53 : RÉVISION	21
ARTICLE 54 : CONVOCATION	21
ARTICLE 55 : DOSSIER DE L'USAGER	21
ARTICLE 56 : COMPÉTENCE	22
ARTICLE 57 : DÉLAI ET DÉCISION	22
ARTICLE 58 : DÉCISION FINALE	22
ARTICLE 59 : RAPPORT ET RECOMMANDATION	22

SECTION VII – LE DOSSIER DE PLAINTÉ DE L’USAGER 23

ARTICLE 60 : CONSTITUTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ 23
ARTICLE 61 : CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTÉ DE L’USAGER 23
ARTICLE 62 : TRANSMISSION AU PROTECTEUR DU CITOYEN 23
ARTICLE 63 : INTERDICTION 23
ARTICLE 64 : CONSERVATION ET DESTRUCTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ 23
ARTICLE 65 : REPRÉSAILLES 24

**SECTION VIII – RAPPORT ANNUEL SUR L’APPLICATION DE LA
PROCÉDURE D’EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L’AMÉLIORATION DE LA
QUALITÉ DES SERVICES 25**

ARTICLE 66 : RAPPORT ANNUEL DE L’ÉTABLISSEMENT 25
ARTICLE 67 : RAPPORT ANNUEL DU COMMISSAIRE LOCAL 25
ARTICLE 68 : RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR 25
ARTICLE 69 : RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION 26

SECTION IX – DISPOSITION FINALE 27

ARTICLE 70 : ENTRÉE EN VIGUEUR 27

PRÉAMBULE

ATTENDU QUE la raison d’être des services de notre établissement est la personne qui les requiert;

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

ATTENDU QUE l’usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;

ATTENDU QUE l’établissement a pour fonction d’assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui visent à réduire ou à résoudre 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’usager a le droit de porter plainte sur les services qu’il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l’établissement, d’une ressource 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 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 auprès d’une telle personne;

ATTENDU QUE l’usager qui le requiert a le droit à l’assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte;

ATTENDU QUE l'utilisateur a le droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles;

ATTENDU QUE les consultations requises ont été effectuées;

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 de santé et de services sociaux des Îles.

SECTION I – DÉFINITIONS

Article 1 : 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 Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine;
- b. **CMDP** : le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement;
- c. **Comité de révision** : le comité institué par le conseil d'administration pour, notamment, réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur du Centre de santé et de services sociaux des Îles ou, selon le cas, de l'instance locale. Un comité de révision d'un établissement public autre qu'une instance locale et celui de cette dernière sont composés respectivement, en conformité avec l'article 51 de la Loi;
- d. **Comité de vigilance et de la qualité** : le conseil d'administration doit créer un comité de vigilance et de la qualité responsable d'assurer, auprès du conseil, le suivi des recommandations du commissaire local;
- e. **Commissaire local** : le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est nommé par le conseil d'administration de l'établissement;
- f. **Commissaire local adjoint** : le commissaire local adjoint exerce les fonctions que le commissaire local lui délègue et agit sous son autorité, il est investi des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire local;
- g. **Conseil d'administration** : le conseil d'administration de l'établissement;
- h. **Directeur des services professionnels** : un directeur des services professionnels doit être nommé par tout établissement qui exploite un hôpital ou par toute instance locale. Il doit être un médecin et être nommé après consultation du CMDP. Il coordonne l'activité professionnelle et scientifique de tout centre exploité par l'établissement avec les autres directeurs concernés;

- i. **Directeur général** : le directeur général de l'établissement;
- j. **Établissement** : établissement au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q. c. S-4.2), ci-après appelé le Centre de santé et de services sociaux des Îles;
- k. **Intervenant** : tout membre du personnel de l'établissement, stagiaire, contractuel ou bénévole œuvrant dans l'établissement, toute sage-femme, le cas échéant, ayant conclu un contrat de service conformément à l'article 259.2 de la Loi ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession;
- l. **Loi** : la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2);
- m. **Médecin examinateur** : un médecin désigné par le conseil d'administration de l'établissement, sur recommandation du CMDP, qui exerce ou non sa profession dans un centre exploité par l'établissement, afin d'appliquer la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, conformément à l'article 42 de la Loi. Le directeur des services professionnels peut être désigné pour agir à ce titre;
- n. **Ministre** : le Ministre de la Santé et des Services sociaux;
- o. **Organisme d'assistance et d'accompagnement aux plaintes** : l'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 du citoyen;
- p. **Plainte** : toute insatisfaction exprimée, verbalement ou par écrit, par l'usager, ou son représentant, 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 pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi, de même que toute insatisfaction exprimée par l'usager ou toute autre personne que l'usager ou son représentant relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident auprès du médecin examinateur;
- 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 du citoyen** : le Protecteur du citoyen est substitué au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux; il est nommé par le gouvernement du Québec en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*. (L.R.Q., chapitre P-32) ;
- s. **Représentant de l'usager** : toute personne reconnue à titre de représentant de l'usager conformément à l'article 12 de la Loi pouvant porter plainte au nom de l'usager;
- 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;
- u. **Ressource intermédiaire** : toute ressource rattachée à un établissement public qui, afin de maintenir ou d'intégrer à la communauté un usager inscrit à ses services, lui procure, par l'entremise de cette ressource, un milieu de vie adapté à ses besoins et lui dispense des services de soutien ou d'assistance requis par sa condition;
- v. **Ressource de type familial** : famille d'accueil ou résidence d'accueil au sens de l'article 312 de la Loi;
- w. **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. Sont inclus les services dispensés par les médecins, dentistes, pharmaciens et résidents;
- x. **Usager** : toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'établissement. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la Loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé. Pour les besoins de la section 4, 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;

y. **Vice-protecteur du citoyen** : le Protecteur des usagers en poste au 1^{er} avril 2006 demeure en fonction à titre de vice-protecteur du citoyen jusqu'à ce qu'il soit nommé de nouveau ou remplacé en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (L.R.Q., c. P-32).

SECTION II – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 2 : 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 par le Centre de santé et de services sociaux des Îles, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2).

Le présent Règlement s'applique à la procédure d'examen des plaintes de l'établissement, aux fins d'application de la section I et de la section II du chapitre III de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2) et est transmis au ministre.

Article 3 : Préambule

Le préambule du présent Règlement en fait partie.

Article 4 : Titre

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

Article 5 : Responsabilité du commissaire local dans l'application du présent Règlement

Le commissaire local est nommé par le conseil d'administration et relève de ce dernier. Il est le seul responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers.

Le commissaire local exerce exclusivement les fonctions prévues à l'article 33 de la Loi, dont celle d'intervenir de sa propre initiative suivant les conditions prévues au paragraphe 7° du même article.

Article 6 : Commissaire local adjoint

Un commissaire local adjoint exerce les fonctions que le commissaire local lui délègue et agit sous son autorité, de même qu'il est investi des mêmes pouvoirs et immunités que ce dernier.

SECTION III – LA FORMULATION ET LA RÉCEPTION DE LA PLAINTE

Article 7 : Les objets de la plainte

Les objets de la plainte sont parmi ceux prévus aux définitions d'une plainte prescrites à l'article 1.

Article 8 : La 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 doit être référé au commissaire local **précité** par tout intervenant. L'intervenant doit aussi fournir à l'utilisateur les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement à ce commissaire local.

Article 9 : Plainte anonyme

Exceptionnellement, une plainte anonyme est recevable si la nature de la plainte et les circonstances l'entourant le permettent; le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pouvant décider de traiter cette plainte conformément au présent Règlement.

Article 10 : Assistance

Le commissaire local doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris lorsque sa plainte chemine jusqu'au 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, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine, de même que du droit d'être accompagné et assisté par toute personne de son choix.

Article 11 : Information à l'utilisateur

Le commissaire local fournit, à la demande de l'utilisateur, toute information relative à l'application du présent Règlement. De plus, il doit l'informer de la protection que la Loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

8

Article 12 : Acheminement

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

Exceptionnellement, selon les circonstances, notamment l'urgence ou l'état de l'utilisateur, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale de l'utilisateur, en complétant le formulaire prévu à cet effet, et le transmettre sans délai au commissaire local.

Article 13 : Contenu de la plainte

Toute plainte portée à la connaissance du commissaire local doit contenir notamment l'information suivante :

- la date de formulation de la plainte;
- la date de réception de celle-ci à l'établissement;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'utilisateur;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme d'assistance et d'accompagnement, le cas échéant;
- le numéro de chambre où l'utilisateur peut être joint, le cas échéant;
- si possible, la date à laquelle s'est produit l'incident qui est à l'origine de la plainte;
- l'objet de l'insatisfaction de l'utilisateur;
- l'exposé des faits;
- les résultats attendus.

Article 14 : Réception de la plainte

À la réception d'une plainte, celle-ci est acheminée au commissaire local, lequel enregistre la date de réception sur le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

Article 15 : Avis écrit de réception

Le commissaire local doit, dans les cinq jours suivant la date de réception de la plainte, en informer par écrit l'utilisateur, à moins que les conclusions dudit

9

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 de son transfert au médecin examinateur, lorsque la plainte concerne un médecin, dentiste, pharmacien ou un résident;
- le nom de l'organisme d'assistance de la région et ses coordonnées;
- 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 prescrit donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen ou, si cette omission est celle du médecin examinateur, donne 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.

Article 16 : Transfert de la plainte par le commissaire local

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le commissaire local transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout écrit ou document 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 IV, à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que la plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

Sur entente entre le commissaire local et le médecin examinateur, une plainte peut être scindée en deux pour que chacun traite sa partie. Si la plainte est indissociable, la plainte peut être traitée conjointement par le commissaire local et le médecin examinateur, sur décision du médecin examinateur.

Article 17 : Avis à une ressource intermédiaire, une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne

Lorsque la plainte écrite porte sur les services dispensés par une ressource intermédiaire, une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, le commissaire local en informe l'autorité concernée et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit à cet effet.

SECTION IV – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL

Article 18 : 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 prévus à l'article 1, 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 organisme, d'une société ou d'une personne visé à l'article 34 de la Loi.

Article 19 : 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 une copie de sa décision au dossier de plainte de l'usager.

Article 20 : Absence de compétence

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

Article 21 : Avis écrit d'examen

Le commissaire local avise par écrit et sans délai l'usager et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource intermédiaire ou de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel recourt l'établissement et qui est visé par la plainte de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et doit 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.

Article 22 : 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, à la lumière 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.

Article 23 : Convocation

Le commissaire local peut convoquer toute personne à une rencontre. Toute personne convoquée doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le commissaire local. Il peut également 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 y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du commissaire local.

Article 24 : Dossier de l'usager

Le commissaire local a accès au dossier de l'usager et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve.

Article 25 : Consultation

Le commissaire local peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Si le conseil d'administration l'y autorise, il peut avoir recours à un expert externe à l'établissement.

Article 26 : Questions d'ordre disciplinaire

En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel de l'établissement ou d'une autre ressource soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire local en saisit, dans le premier cas, la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement et, dans le dernier cas, la plus haute autorité de la ressource et procède diligemment à l'étude du comportement en cause et du suivi du dossier.

L'établissement ou, selon le cas, l'autorité concernée doit faire périodiquement rapport au commissaire local de l'évolution de ce dossier.

Le commissaire local doit être informé de la finalité 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'usager.

Article 27 : Délai et conclusion

Lors de la réception d'une plainte d'un usager, un délai de 45 jours est accordé pour le traitement de la plainte par le commissaire local qui doit l'examiner avec diligence. Il doit informer l'usager de ses conclusions motivées accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations. 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, s'il y a lieu, tel que prévu à l'article 33 de la Loi.

Il doit également aviser l'usager du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen et l'informer que nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles contre lui, s'il formule ou entend formuler une plainte ou qu'il s'adresse autrement audit Protecteur.

Article 28 : Présomption

Lorsque le commissaire local fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 27, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Article 29 : Rapport et recommandation

Le commissaire local doit transmettre au conseil d'administration, de façon trimestrielle et chaque fois que ce dernier le requiert, un rapport sommaire d'activité et 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.

Le conseil d'administration peut déléguer au comité de vigilance et de la qualité le pouvoir de recevoir des conclusions motivées qui lui sont transmises par le commissaire local.

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, sur la satisfaction des usagers de même que sur le respect de leurs droits.

Ce rapport comprend le bilan des activités du commissaire local, qui intègre le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision. Il doit également faire état des autres éléments prescrits à l'article 76.11 de la Loi.

Article 30 : Mesures disciplinaires

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 et en avise le commissaire local. Ce dernier informe l'usager de cette décision du conseil d'administration, par écrit.

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

Lorsqu'il est informé qu'une mesure disciplinaire a été prise à l'endroit d'un membre du personnel de l'établissement à la suite de l'examen d'une plainte d'un usager, le commissaire local doit en informer le conseil d'administration. Si la gravité d'une plainte le justifie, il peut, en tout temps, en informer le conseil d'administration.

Article 31 : 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.

Article 32 : Responsabilité du conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'établissement doit s'assurer de l'application de toute recommandation découlant de l'exercice des fonctions du commissaire local, notamment lorsqu'il est avisé par ce dernier ou, selon le cas, par le comité de vigilance et de la qualité du non-respect des recommandations formulées et acheminées par ce commissaire local, auprès des autorités compétentes prévues à l'article 33 de la Loi.

SECTION V – LE TRAITEMENT D’UNE PLAINTE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT

Article 33 : 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 36 à 46.

Outre ses fonctions reliées à l’application de la procédure d’examen des plaintes des usagers, le médecin examinateur, désigné par le conseil d’administration de l’établissement conformément à l’article 42 de la Loi, 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, et ce, en conformité avec l’article 44 de la même Loi.

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.

Article 34 : 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 ou de décider de sa réorientation à partir de l’information dont il dispose.

Article 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 une copie de sa décision au dossier de plainte et en informe également le commissaire local.

Article 36 : Avis d’examen

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, la personne qui a formulé la plainte ainsi que la personne 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 médecin examinateur doit choisir les modalités favorisant l’expression des observations des parties. L’avis transmis à la personne visée par la plainte doit contenir la mention que celle-ci a accès au dossier de plainte de l’usager et indiquer les modalités de cet accès.

Article 37 : Renvoi disciplinaire

Après évaluation préliminaire prévue à l’article 34, le médecin examinateur peut, s’il est d’avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d’impliquer l’imposition d’une sanction disciplinaire, choisir d’acheminer la plainte qui concerne un membre du CMDP auprès d’un comité constitué à cette fin par le CMDP, conformément à l’article 48 de la Loi, pour qu’il soit procédé à son étude selon les règles en vigueur dans l’établissement, conformes à l’article 58, ainsi que, le cas échéant, à l’article 59 de la Loi. En l’absence d’un CMDP ou 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 à la personne visée par la plainte. Il en informe également la personne qui a formulé la plainte ainsi que le commissaire local.

Article 38 : Rapport de suivi

Le médecin examinateur doit, à tous les 60 jours à compter de la date où la personne qui a formulé une plainte a été avisée que celle-ci est soumise pour étude à un comité de discipline constitué par le CMDP, faire rapport par écrit à cette personne sur les progrès de l’étude de cette plainte.

Article 39 : 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, à la lumière 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 médecin examinateur peut, en outre, formuler toute recommandation qu’il juge appropriée.

Article 40 : Convocation

Sauf excuse valable, conformément aux articles 47, troisième alinéa et 36 de la Loi, toute personne doit assister à une rencontre convoquée par le médecin examinateur. Ce dernier peut également lui demander de fournir toute information qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Si cette personne détient l'information demandée, elle doit la lui fournir.

Article 41 : 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.

Article 42 : Consultation

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Si le conseil d'administration l'y autorise, il peut consulter tout expert externe à l'établissement.

Article 43 : Réorientation de la plainte

S'il est d'avis que les faits soumis à son examen sont susceptibles d'entraîner 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.

Article 44 : Délai et conclusion

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et communiquer les 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 doit également informer cette personne du recours dont elle peut se prévaloir auprès du comité de révision et des moyens pour le mettre en œuvre. Puis, le médecin examinateur transmet copie de ses conclusions à la personne visée par la plainte ainsi qu'au commissaire local.

Article 45 : Présomption

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 44, 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 comité de révision.

Article 46 : Rapport et recommandation

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au CMDP, au moins une fois par année et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées ainsi que ses recommandations. Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire local afin qu'il soit intégré au rapport visé à l'article 76.10 de la Loi.

SECTION VI – LE COMITÉ DE RÉVISION

Article 47 : Demande de révision

L'usager ou toute autre personne 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, par écrit ou verbalement, une demande de révision auprès du président du comité de révision. Cette demande de révision est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur.

Les articles 47 à 51 s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, au professionnel concerné par une plainte et qui désire adresser une demande de révision.

Article 48 : Motif de la demande de révision et exclusion

Une demande de révision doit porter sur **les conclusions transmises** par un médecin examinateur. Elle ne peut porter sur la décision du médecin examinateur de l'acheminer pour étude à des fins disciplinaires.

Article 49 : Délai et demande de révision

La demande de révision doit être faite dans les 60 jours suivant la date de 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 de la Loi. Ce délai est ferme à moins que l'usager démontre au comité de révision qu'il était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

Article 50 : Assistance

Le commissaire local doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté 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 de la région, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine, à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié, en vertu de l'article 76.6 de la Loi.

Article 51 : 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. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoit les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. Il communique copie de cet avis au médecin examinateur, à la personne visée par la plainte ainsi qu'au commissaire local.

Article 52 : Dossier de plainte

Dans les cinq jours de la réception de l'avis prévu à l'article 51, le médecin examinateur transmet au président du comité de révision le dossier complet de plainte qu'il a constitué.

Article 53 : Révision

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'usager par le médecin examinateur concerné et doit s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligente 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.

Article 54 : Convocation

Le comité de révision peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement, ainsi que tous les documents prévus à l'article 36 de la Loi et qu'il juge utiles 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 y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du comité de révision. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le comité de révision.

Article 55 : Dossier de l'usager

Le comité de révision a accès au dossier de l'usager et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve, en conformité avec l'article 36 de la Loi.

Article 56 : Compétence

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

- confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à toutes les parties concernées ainsi qu'au commissaire local;
- acheminer la plainte au CMDP pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 33, compte tenu des adaptations nécessaires, ou en l'absence d'un CMDP, la plainte est traitée suivant la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506 de la Loi;
- 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 de la Loi, lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire;
- recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

Article 57 : Délai et décision

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 commissaire local, au professionnel concerné ainsi qu'au médecin examinateur.

Article 58 : Décision finale

Sous réserve de l'information qui doit être transmise à l'utilisateur dans le cas d'une plainte acheminée vers le CMDP, la conclusion retenue par le comité de révision de l'établissement dans son avis est finale.

Article 59 : Rapport et recommandation

Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration et au CMDP, au moins une fois par année et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, le rapport et la formulation des recommandations conformément à l'article 57 de la Loi. Il en transmet un exemplaire au commissaire local concerné qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la Loi ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

22

SECTION VII – LE DOSSIER DE PLAINTE DE L'USAGER

Article 60 : 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. Il ne peut y être donné accès que conformément à la Loi.

Article 61 : Contenu du dossier de plainte de l'utilisateur

Sous réserve du règlement pris en vertu du paragraphe 23° de l'article 505 de la Loi, le dossier de plainte de l'utilisateur 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, selon le cas, par le comité de révision.

Article 62 : Transmission au Protecteur du citoyen

Le commissaire local doit, dans les cinq jours de la réception d'une demande du Protecteur du citoyen à cet effet, lui transmettre une copie complète du dossier de plainte au motif notamment que le Protecteur du citoyen a reçu une plainte concernant le traitement accordé à cette plainte par l'établissement.

Article 63 : 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 et, le cas échéant, les recommandations formulées par le médecin examinateur et l'avis du comité de révision doivent être versés au dossier du médecin, dentiste ou pharmacien visé par la plainte.

Article 64 : Conservation et destruction du dossier de plainte

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.

23

Article 65 : Représailles

Le commissaire local, le médecin examinateur ou, selon le cas, 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 ou qui entend formuler une plainte, fait l'objet de représailles.

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

Article 66 : Rapport annuel de l'établissement

Au plus tard le 30 juin de chaque année, le commissaire local prépare le rapport prévu à l'article 76.11 de la Loi.

Article 67 : Rapport annuel du commissaire local

Le commissaire local doit transmettre au conseil d'administration un rapport annuel 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 du citoyen.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du commissaire local ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le commissaire local estime appropriée.

Article 68 : Rapport annuel du médecin examinateur

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre de plaintes qui lui ont été transférées, le nombre de celles qu'il a rejetées sur examen sommaire, le nombre de celles qu'il a orientées conformément aux articles 37 et 43 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 et des services dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le médecin examinateur estime appropriée. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire local.

Article 69 : Rapport annuel du comité de révision

Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP 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 et des services dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le comité de révision estime appropriée. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

SECTION IX – DISPOSITION FINALE

Article 70 : Entrée en vigueur

Le présent Règlement entre en vigueur après avoir été approuvé et adopté par le conseil d'administration de l'établissement le 27 mars 2007, il remplace la procédure d'examen des plaintes adoptée le 1er mai 2003.