

5) Si vous êtes insatisfait des conclusions de la commissaire, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

6) Si vous êtes insatisfait des conclusions du médecin examinateur, vous disposez de 60 jours pour soumettre votre plainte au comité de révision, qui doit vous permettre de présenter vos observations.

VOTRE DOSSIER EST-IL CONFIDENTIEL?

Votre dossier de plainte est confidentiel et indépendant de votre dossier médical.

BESOIN D'AIDE OU D'ASSISTANCE POUR FORMULER VOTRE PLAINTÉ?

La commissaire peut vous aider à formuler votre plainte.

Vous pouvez également être assisté ou accompagné par :

- une personne significative de votre choix;
- le comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska;
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) du territoire. Ce service est gratuit et confidentiel.

POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE... NOUS VOUS INVITONS À VOUS ADRESSER AU :

Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CSSS Richelieu-Yamaska

2750, boulevard Laframboise
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4Y8
Téléphone : 450 771-3333, poste 3434

Ligne sans frais (région de Beloeil) :
514 287-7593, poste 3434

Site Internet :
www.santemonteregie.qc.ca/richelieu-yamaska

Comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska

Centre d'hébergement de
l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe
Local A-1020
Téléphone : 450 771-3333, poste 8209

Ligne sans frais (région de Beloeil) :
514 287-7593, poste 8209

Autres coordonnées :

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

C.P. 631
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 6Z8
Téléphone : 450 347-0670
Ligne sans frais : 1 800 263-0670

Protecteur du citoyen

525, boul. René-Lévesque Est
Bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Ligne sans frais : 1 800 463-5070

Notre engagement

Toute plainte reçue
sera traitée avec impartialité,
rigueur et confidentialité

Procédure d'examen des plaintes

La commissaire locale
aux plaintes et à la
qualité des services
peut vous aider

MISSION DU CSSS RICHELIEU-YAMASKA

Souhaitant répondre à sa mission de maintenir et d'améliorer la santé et le bien-être de la population de son territoire, le Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska s'est doté de valeurs qui orientent au quotidien les actions de son personnel, dans le respect des droits des usagers.

Plusieurs valeurs nous tiennent à cœur et inspirent tous les gestes posés à votre endroit :

- respect de l'utilisateur, de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;
- reconnaissance de ses droits et libertés;
- courtoisie;
- équité;
- compassion.

Afin de s'assurer du respect de nos valeurs et de vos droits, le conseil d'administration du Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska a établi une procédure d'examen des plaintes et en a confié l'application à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Le Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska reconnaît le mécanisme de traitement des plaintes comme un outil d'amélioration continue de la qualité des soins et des services.

Ce dépliant vous explique la procédure d'examen des plaintes en répondant à vos questions et à vos préoccupations.

QUELS SONT VOS DROITS?

Vous avez notamment :

- Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire;
- Le droit d'être informé sur votre état de santé et de bien-être;
- Le droit d'être accompagné et assisté pour obtenir des informations ou entreprendre des démarches relatives à un service;
- Le droit de participer à toute décision affectant votre santé ou votre bien-être;
- Le droit d'accès à votre dossier d'utilisateur et de plainte;
- Le droit à la confidentialité;
- Le droit de donner un consentement libre et éclairé/ le droit de refuser un soin;
- Le droit de porter plainte;
- Le droit d'être représenté pour l'exercice de vos droits.

QUI PEUT PORTER PLAINTE ET QUELLES INSTALLATIONS PEUVENT FAIRE L'OBJET D'UNE PLAINTE?

Toute personne qui reçoit ou aurait dû recevoir des services d'une des installations du CSSS Richelieu-Yamaska est un usager au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Cet usager ou son représentant peut présenter une plainte.

NOS INSTALLATIONS

Mission hospitalière

Hôpital Honoré-Mercier
2750, boulevard Laframboise,
Saint-Hyacinthe

Mission CLSC

CLSC des Maskoutains

- 1015, rue Gauthier, Saint-Hyacinthe
- 1255, rue des Cascades, Saint-Hyacinthe
- 942, rue du Centre, Saint-Jude

CLSC de la MRC-d'Acton

- 1266, rue Lemay, Acton Vale

CLSC des Patriotes

- 300, rue Serge-Pepin, Beloeil
- 50, chemin de la Rabastalière Est,
Saint-Bruno-de-Montarville

Mission hébergement

Centre d'hébergement Andrée-Perrault
1955, rue Pratte, Saint-Hyacinthe

Centre d'hébergement de la MRC-d'Acton
1268, rue Ricard, Acton Vale

Centre d'hébergement Marguerite-Adam
425, rue Hubert, Beloeil

Centre d'hébergement de Montarville
265, boulevard Seigneurial Ouest,
Saint-Bruno-de-Montarville

**Centre d'hébergement
de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe**
1800, rue Dessaulles, Saint-Hyacinthe

Unité de médecine familiale

1005, rue Gauthier, Saint-Hyacinthe

**Le CSSS Richelieu-Yamaska compte également
des ressources institutionnelles
et non institutionnelles.**

À QUI PRÉSENTER UNE PLAINTE?

Vous devez adresser votre plainte à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Nous vous invitons aussi à faire part de votre insatisfaction au responsable du service concerné qui, souvent, peut donner une réponse satisfaisante à votre demande.

LA PLAINTE DOIT-ELLE ÊTRE ÉCRITE?

La plainte peut être écrite ou verbale.

COMMENT SE DÉROULERA LE TRAITEMENT DE VOTRE PLAINTE?

- 1) Réception de votre plainte au bureau de la commissaire. Un accusé de réception vous sera acheminé. Un délai de 45 jours est prévu par la loi pour traiter votre plainte. Si nécessaire et avec votre accord, ce délai pourra être prolongé.
- 2) La commissaire communiquera avec vous pour recueillir vos observations. Elle rencontrera les personnes concernées et consultera votre dossier.
- 3) La commissaire vous communiquera ses conclusions. Ses recommandations sont basées sur le respect de vos droits.
- 4) Comme le prévoit la loi, si la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, la commissaire l'acheminera au médecin examinateur qui doit vous permettre de présenter vos observations.