



Centre hospitalier
de l'Université de Montréal

Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CHUM

FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ) USAGERS

La section qui suit a pour but de tenter de répondre aux interrogations les plus fréquentes que soulèvent les usagers du CHUM qui interagissent avec le commissariat local aux plaintes et à la qualité des services.




CHUM
Centre hospitalier
de l'Université de Montréal

Table des matières

PROCÉDURE DE PLAINTE	3
1. Quel est le rôle du commissaire?	3
2. Qui peut déposer une plainte au commissaire?	3
3. Je suis insatisfait des services que j'ai reçus au CHUM, à qui puis-je m'adresser?	4
4. Comment puis-je déposer une plainte auprès du commissaire local?	4
5. Que doit contenir une plainte?	4
6. Puis-je obtenir de l'aide pour formuler ma plainte et qui peut m'assister?	5
7. Comment ma plainte sera-t-elle traitée?	5
8. La procédure de plainte auprès du commissaire est-elle confidentielle?	5
9. Puis-je faire l'objet de représailles si je dépose ou entends déposer une plainte auprès du commissaire?	5
10. Quels sont mes recours si la réponse du commissaire local ou encore du médecin examinateur ne me satisfait pas?	6
VOS DROITS ET OBLIGATIONS	7
11. Quels sont mes droits, en tant qu'utilisateur du CHUM?	7
12. Le CHUM est-il tenu de m'offrir tous les traitements que requiert mon état de santé?	8
13. Puis-je refuser de me faire traiter par un résident?	8
14. Puis-je avoir accès à mon dossier médical?	8
15. Le CHUM est-il tenu de m'offrir des services anglais?	8
16. Est-ce qu'une plainte auprès du commissaire m'aiderait dans une poursuite contre le CHUM?	8
17. J'ai reçu mon congé médical, dois-je obligatoirement quitter le CHUM?	9
18. Je suis insatisfait du stationnement au CHUM, puis-je porter plainte à ce sujet?	9
19. Je souhaite faire une plainte pour obtenir un remboursement, comment dois-je m'y prendre?	9

Procédure de plainte

1. Quel est le rôle du commissaire?

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable, envers le conseil d'administration de l'établissement, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. En effet, toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur le plan scientifique, humain et social. Le commissaire assiste donc les usagers au sujet des tous les services dont il a ou aurait pu bénéficier. Cette assistance se fait par l'entremise d'une procédure formelle de plainte (ou processus d'assistance personnalisée). Il assure également la promotion du régime d'examen des plaintes par la diffusion d'information sur les droits et obligations des usagers et sur le code d'éthique de l'établissement.

La mission du commissaire est d'intérêt général et vise l'amélioration et la promotion des services de santé et des services sociaux. Il ne peut donc pas répondre aux besoins particuliers des usagers, concernant les demandes de rendez-vous ou les demandes d'accélération des services.

2. Qui peut déposer une plainte ou un signalement au commissaire?

Seules les personnes suivantes peuvent déposer une plainte :

- L'utilisateur;
- Son ou ses représentants légaux;
- Son ou ses héritiers.

L'utilisateur est la personne qui bénéficie des services offerts par le CHUM. Ainsi, même si vous n'avez pas été traité à titre de patient au CHUM, mais que vous avez éprouvé des difficultés lors de votre visite, vous pouvez nous contacter. Chaque cas est évalué pour déterminer le type de dossier qui sera ouvert.

Un **représentant légal** est soit un conseiller au majeur (<https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-conseiller-au-majeur>), un tuteur ou un curateur. La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) permet également aux **héritiers** d'un usager décédé de formuler une plainte sur les services que l'utilisateur a reçus.

Si vous êtes un proche de l'utilisateur, le commissaire vérifiera auprès de l'utilisateur concerné si ce dernier accepte que vous le représentiez dans une démarche de plainte. L'utilisateur doit être apte à donner un consentement libre et éclairé en la matière.

Toute personne qui constate que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés peut faire un signalement auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

3. Je suis insatisfait des services que j'ai reçus au CHUM, à qui puis-je m'adresser?

Le premier intervenant que vous devez rencontrer est le chef du service concerné ou l'infirmière-chef de l'unité concernée.

Si le suivi fait par le gestionnaire ne répond pas à vos attentes, vous pouvez alors vous tourner vers le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Si votre plainte concerne un médecin, un pharmacien ou encore un dentiste, vous devez déposer votre demande auprès du commissaire local, qui le transférera ensuite au médecin examinateur.

4. Comment puis-je déposer une plainte auprès du commissaire local?

- Par téléphone : 514 890-8484
- Par courriel : commissaire.local.chum@ssss.gouv.qc.ca
- Par courrier : 1001, rue Saint-Denis, porte 1905, Montréal (Québec) H2X 3H9
- Par une visite au bureau*¹ : 1001 rue Saint-Denis, 1^{er} étage – porte 1905, Montréal

5. Que doit contenir une plainte?

- **Identification de l'auteur de la demande**
(prénom, nom, téléphone, adresse complète, lien avec l'utilisateur);
- **Identification de l'utilisateur**
(prénom, nom, téléphone, adresse complète, lieu où l'utilisateur peut être joint dans l'établissement);
- Numéro du dossier médical ou date de naissance;
- Date de l'événement, professionnel(s) visé(s) par la plainte;
- Un résumé de la situation;
- Un responsable a-t-il été avisé? Si oui, lequel?
- Les attentes, si possible; sinon, nous validerons le tout en vous contactant.

¹ Il est fortement conseillé de prendre rendez-vous au préalable. Ceci permet d'assurer la disponibilité du personnel qui vous assistera.

6. Puis-je obtenir de l'aide pour formuler ma plainte et qui peut m'assister?

Le **Comité des usagers du CHUM (CUCHUM)** peut vous assister :

- Par téléphone : 514 890-8191
- Par télécopieur : 514 412-4070
- Par courriel : info@cuchum.ca
- Site web : <http://www.cuchum.ca/>

Le commissaire local peut également vous assister.

7. Comment ma plainte sera-t-elle traitée?

Le commissaire saisi du dossier vous contactera et étudiera la plainte. Après une investigation, il formulera ses conclusions dans un délai de 45 jours suite au dépôt de la plainte. Sachez que toute personne dont le traitement de la plainte dépasse ce délai recevra un avis écrit à cet effet.

Notez qu'une communication entre le commissaire et l'utilisateur est impérative afin d'accueillir les faits et éléments pertinents pour les fins de l'enquête. À ce titre, les plaintes anonymes sont rarement acceptées étant donné le manque d'informations pertinentes à la résolution de la plainte. Les signalements anonymes sont acceptés pour peu que le motif soit facilement identifiable.

8. La procédure de plainte auprès du commissaire est-elle confidentielle?

Oui. Votre dossier de plainte, de même que tous les rapports et autres documents qu'il contient, sont confidentiels. La personne visée par la plainte ne peut donc pas en obtenir une copie.

Toutefois, certaines informations sont transmises aux gestionnaires concernés à des fins de traitement de la plainte.

9. Puis-je faire l'objet de représailles si je dépose ou entends déposer une plainte auprès du commissaire?

Non. Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de quiconque formule ou entend formuler une plainte.

10. Quels sont mes recours si la réponse du commissaire local ou encore du médecin examinateur ne me satisfait pas?

Dans l'éventualité où la **réponse** du commissaire local ne vous satisfait pas, vous disposez d'un recours auprès du **Protecteur du citoyen**. Les modalités pour ce recours sont inscrites sur l'accusé de réception que vous recevrez après le dépôt de votre plainte.

Pour ce qui est d'une **réponse du médecin examinateur** qui vous laisse insatisfait, vous disposez d'un recours en révision auprès du comité de révision. Les modalités pour ce recours sont inscrites sur la lettre de conclusion que vous recevrez du médecin examinateur.

Vos droits et obligations

11. Quels sont mes droits, en tant qu'utilisateur du CHUM?

Vous avez plusieurs droits que les divers intervenants du CHUM se doivent de respecter, à savoir :

- Recevoir des services adéquats sur le plan scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire;
- Choisir l'**établissement** et le **professionnel** dont vous recevez les services. **Cependant**, le professionnel que vous choisissez peut refuser selon sa capacité à accueillir de nouveaux usagers. Pour ce qui est de l'établissement, il faut que votre besoin entre dans la gamme de services offerts par ledit établissement;
- Recevoir des soins en cas d'urgence;
- Être informé sur votre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins vous concernant;
- Être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services;
- Être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité, dans toute intervention;
- Accepter ou refuser les soins de façon libre et éclairée vous-même ou par l'entremise de votre représentant;
- Accéder à votre dossier et que ce dernier demeure confidentiel ;
- Participer aux décisions qui vous concernent et être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des renseignements sur les services;
- Porter plainte, sans risque de représailles, être informé de la procédure d'examen des plaintes et être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches, si nécessaire;
- Être représenté pour tous vos droits reconnus advenant votre inaptitude, temporaire ou permanente, à donner votre consentement;
- Être informé sur les services existants et la façon de les obtenir;
- Recevoir des services en langue anglaise, pour les usagers anglophones, selon le programme d'accès gouvernemental. Cependant, le CHUM n'est pas un établissement désigné comme centre anglophone. À ce chapitre, nous devons prendre les moyens à notre disposition pour accommoder la clientèle anglophone.

Ces droits s'exercent 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.

12. Le CHUM est-il tenu de m'offrir tous les traitements que requiert mon état de santé?

Non. Vous ne pouvez exiger du CHUM un service qu'il n'offre pas, ni exiger de recevoir les services de la part d'un médecin qui n'offre pas le traitement que vous désirez.

13. Puis-je refuser de me faire traiter par un résident?

La LSSSS prévoit que vous pouvez choisir le professionnel duquel vous désirez recevoir des soins. Cependant, en choisissant de vous faire traiter au CHUM, vous consentez implicitement à vous faire traiter par une équipe qui inclut les résidents, les stagiaires et divers étudiants.

Le médecin traitant est toutefois tenu de vous informer de la qualité et de l'expertise des professionnelles du résident qui l'assistera lors de votre rendez-vous.

14. Puis-je avoir accès à mon dossier médical?

Oui. Tout usager de 14 ans et plus a le droit d'accéder au contenu de son dossier, sauf si cela causerait un préjudice à sa santé selon l'avis du médecin.

Le service des archives pourra répondre à vos questions à cet effet : 514 890-8328.

15. Le CHUM est-il tenu de m'offrir des services en langue anglaise?

Le CHUM n'est pas tenu d'offrir tous ses services en langue anglaise. Cependant, en vertu du programme d'accès régional, le CHUM doit offrir des services en anglais à l'**unité de désintoxication** ainsi qu'à l'**unité des Grands brûlés** puisque ces deux unités offrent des services régionaux et supra régionaux.

16. Est-ce qu'une plainte auprès du commissaire m'aiderait dans une poursuite contre le CHUM?

Non. Les conclusions ou déclarations faites dans le cadre d'un processus de plainte ne peuvent être utilisées comme preuve en Cour.

De plus, un commissaire local ne peut être contraint 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.

17. J'ai reçu mon congé médical, dois-je obligatoirement quitter le CHUM?

Oui. Vous devez impérativement quitter le CHUM si vous recevez votre congé. Cette décision est prise à la suite d'une évaluation de votre état par l'équipe médicale et prend en compte, notamment, votre capacité à vous mobiliser, votre état général et la nécessité des soins actifs. Cette obligation de quitter l'établissement après avoir reçu son congé est clairement définie dans la LSSSS.

18. Je suis insatisfait du stationnement au CHUM, puis-je porter plainte à ce sujet?

Vous pouvez vous adresser au service des stationnements ou au commissaire aux plaintes. Cependant, la disponibilité de stationnement n'est pas une obligation pour un centre hospitalier. Le CHUM a été édifié en tenant compte des accès au métro et aux autobus. De plus, de nombreux stationnements sont disponibles tout autour de l'établissement.

19. Je souhaite faire une plainte pour obtenir un remboursement, comment dois-je m'y prendre?

Pour toute demande de dédommagement, vous devez présenter votre dossier **au bureau des réclamations du CHUM** : 514 890-8000, poste 36330.

Si vous êtes insatisfait après une demande de dédommagement, sachez que vous pouvez toujours déposer une plainte à ce sujet auprès du bureau du commissaire.