

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Émetteur	Présidence-direction générale		
Responsable	Présidence direction générale		
Destinataires	Communauté du CIUSSS de l'Estrie – CHUS		
Entrée en vigueur	2016-04-07	Révision prévue	2019-04-07
Adoptée par	Conseil d'administration	Date	2016-04-07
Signature	Original signé par :	Date	
	_____ Jacques Fortier Président du conseil d'administration		

Table des matières

1. Mise en contexte	2
2. Objectifs	2
3. Définition des termes	3
4. Champs d'application.....	4
5. Cadre juridique	5
6. Articles.....	5
7. Rôles et responsabilités	6
8. Formulation et réception de la plainte	7
9. Traitement de la plainte	9
10. Traitement d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident	12
11. Analyse par le comité de révision	16
12. Dossier de plainte d'un usager.....	17
13. Rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services.....	18
14. Historique et cheminement.....	19
Annexe A - Assermentation.....	21

1. Mise en contexte

Le présent règlement a pour objet de préciser la procédure à suivre pour l'application des fonctions reliées à l'examen des plaintes, par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS), conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2, ci-après LSSSS).

L'élaboration de ce règlement est nécessaire à la suite de l'entrée en vigueur, le 1^{er} avril 2015, de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, c. O-7.2). L'entrée en vigueur de cette loi a modifié l'application de certains articles de la LSSSS visant spécifiquement la procédure d'examen des plaintes. Plus précisément :

- L'article 51 de cette loi précise que les plaintes, visées à l'article 60 de la LSSSS, sont examinées par un centre intégré de santé et de services sociaux, conformément aux dispositions des articles 29 à 59 de la LSSSS;
- L'article 52 de cette loi prévoit que les articles 62 à 72 et 76.12 de la LSSSS ne s'appliquent pas à un centre intégré de santé et de services sociaux.
- L'article 53 de cette loi précise que le ministre dépose à l'Assemblée nationale le rapport qui lui est transmis par tout centre intégré de santé et de services sociaux ou tout établissement non fusionné en application de l'article 76.10 de la LSSSS, dans les 30 jours de sa réception ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de l'ouverture de la session suivante ou de la reprise de ses travaux.

De plus, l'entrée en vigueur de cette nouvelle loi a engendré des modifications importantes dans l'organisation des services de santé et de services sociaux. Or, la procédure d'examen des plaintes doit être adaptée à ces nouvelles réalités tout en respectant l'esprit de la LSSSS.

Ce document s'inspire des assises énoncées dans la LSSSS :

- La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- Le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- L'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;
- 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;
- L'usager a le droit de porter plainte sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert;
- L'usager, les héritiers ou le représentant légal d'un usager décédé a droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles;
- L'usager, les héritiers ou le représentant légal d'un usager décédé qui le requiert, a droit à de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.

2. Objectifs

Les objectifs du présent règlement sont de :

- Rappeler les assises qui gouvernent la distribution des services dans le réseau estrien;
- Préciser les rôles et les responsabilités des parties impliquées dans le traitement des plaintes;
- Définir les processus impliqués dans le traitement des plaintes;
- Préciser les liens entre les parties dans les étapes du traitement des plaintes.

3. Définition des termes

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

- CIUSSS : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux;
- Collège : Collège des médecins du Québec (CMQ);
- Comité de discipline : comité, institué par le conseil d'administration du CIUSSS, pour étudier toute plainte formulée à l'endroit d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un médecin résident, soulevant des questions d'ordre disciplinaire;
- Comité de révision : comité, institué par le conseil d'administration du CIUSSS, qui révisé le traitement accordé par le médecin examinateur, à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident qui exerce sa profession dans l'établissement, à la demande de toute personne, incluant notamment l'usager ou un professionnel visé;
- Comité de vigilance et de la qualité : comité, institué par l'établissement, qui a notamment pour mandat d'assurer, auprès du conseil d'administration, le suivi des recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (Protecteur du citoyen) relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées conformément aux dispositions de la LSSSS ou de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, (RLRQ, c. P-31.1).
- Comité des usagers : comité des usagers continué intégré (CUCI) 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;
- Commissaire : commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS), nommé par le conseil d'administration de l'établissement, conformément à l'article 30 de la LSSSS, exerçant des fonctions exclusives. Dans le présent règlement, ce terme inclut également le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services (CA PQS), agissant sous l'autorité du commissaire et qui est investi des mêmes pouvoirs et immunités;
- Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) : conseil composé de l'ensemble des médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent leurs fonctions au sein de l'établissement;
- Établissement : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS);
- Entente : l'Entente intervenue entre la Fédération des médecins résidents du Québec et le ministre de la Santé et des Services sociaux, conformément à l'article 19.1 de la Loi sur l'assurance maladie (RLRQ., c A-29);
- Médecin examinateur : médecin nommé par le conseil d'administration, sur recommandation de l'exécutif du CMDP de l'établissement, pour examiner les plaintes concernant un médecin, un dentiste et un pharmacien, de même qu'un médecin résident, exerçant leurs fonctions au sein de l'établissement;
- Médecin résident : personne qui effectue un stage dans l'établissement en vue de l'obtention d'un permis d'exercice ou d'un certificat de spécialiste ou qui effectue un stage en vue de parfaire sa formation professionnelle;
- Ministre : le ministre de la Santé et des Services sociaux;
- Organisme communautaire : organismes communautaires, reconnus en vertu d'une loi du Québec, situés sur le territoire de l'Estrie, conformément aux articles 334 et 454 de la LSSSS;
- Organisme communautaire d'assistance (CAAP) : organisme communautaire, mandaté par le ministre, conformément à l'article 76.6 de la LSSSS, pour assister et accompagner, sur demande, un usager qui désire porter plainte auprès d'un établissement, du Protecteur du citoyen ou envers un membre du CMDP;

- Personnel : tout membre du personnel de l'établissement, du centre de recherche ou de la fondation, stagiaire, bénévole ou contractuel œuvrant dans l'établissement, ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou médecin résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession;
- Plainte : Insatisfaction exprimée ou formulée auprès du commissaire par un usager, son représentant ainsi que l'héritier d'une personne décédée, concernant les services que l'usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource à laquelle l'établissement recourt ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services. Il peut également s'agir d'une insatisfaction exprimée ou formulée auprès du commissaire par toute personne qui participe à une recherche;
- Plainte médicale : insatisfaction exprimée ou formulée auprès du commissaire, par toute personne, relative à la conduite, au comportement ou à la qualité d'un acte relevant de l'activité d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un médecin résident;
- Présidente-directrice générale (PDG) : présidente-directrice générale de l'établissement;
- Professionnel : toute personne qui est titulaire d'un permis délivré par un ordre et qui est inscrite au tableau de ce dernier conformément au Code des professions (RLRQ, c. C-26);
- Protecteur du citoyen : le Protecteur du citoyen est nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen (RLRQ, c. P-32) et qui exerce les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, (RLRQ, c. P-31.1);
- Résidence privée pour aînés : tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective, occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus et où sont offerts, par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements, différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par règlement : services de repas; services d'assistance personnelle; soins infirmiers; services d'aide domestique; services de sécurité ou services de loisirs. Le coût de ces services peut être inclus dans le loyer ou être payé suivant un autre mode.
- Représentant de l'usager : représentant de l'usager mineur et, plus spécifiquement, le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur, le représentant de l'usager majeur inapte, conformément à l'article 12 de la LSSSS, selon l'ordre de priorité établi par le Code civil du Québec;
- 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 LSSSS, sauf les services donnés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- Services : les services de santé ou les services sociaux offerts par l'établissement et par toute autre ressource ou organisme visé par le présent règlement;
- 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 10, 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 médecin résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement. Le terme inclut également les participants à une activité de recherche menée par l'établissement.

4. Champs d'application

Le présent règlement s'applique notamment à la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS de l'Estrie - CHUS pour les fins de l'application de la section I et de la section II du chapitre III de la partie I de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2).

Les personnes et les instances particulièrement concernées par l'application de ce règlement sont :

- Les usagers, leur représentant, les héritiers ou toute autre personne concernée par la qualité des services offerts et le respect de leurs droits;
- Le conseil d'administration du CIUSSS;
- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Les commissaires adjointes ou adjoints aux plaintes et à la qualité des services;
- Les médecins examinateurs;
- Le comité de révision;
- Les membres du CMDP;
- Le comité de discipline du CMDP;
- Le comité sur les mesures disciplinaires du conseil d'administration;
- Les gestionnaires du CIUSSS;
- Les membres du personnel du CIUSSS impliqués dans la distribution des services de santé et des services sociaux.

5. Cadre juridique

- Loi sur les services de santé et des services sociaux (RLRQ., c. S-4.2), Gouvernement du Québec : les chapitres I, II et III de la partie I traitent des droits des usagers, du dossier de l'utilisateur et du traitement des plaintes;
- Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, c. O-7.2), Gouvernement du Québec : l'article 51 vise les plaintes traitées antérieurement par l'Agence de la santé et des services sociaux; l'article 52 traite de la modification de certains articles de la LSSSS ne s'appliquant pas à un CISSS; l'article 53 traite du dépôt du rapport annuel d'un CISSS, sur la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services, à l'Assemblée nationale.

6. Articles

L'élaboration de ce règlement a été guidée par certaines lois et par les principaux articles suivants :

- Articles 17 à 28 de la LSSSS, chapitre II, portant sur le dossier de l'utilisateur;
- Articles 29 à 40 de la LSSSS, chapitre III, section I, portant sur les plaintes des usagers et l'examen par l'établissement;
- Articles 41 à 50 de la LSSSS, chapitre III, section II, portant sur les plaintes des usagers et l'examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien;
- Articles 51 à 59 de la LSSSS, chapitre III, section II, portant sur les fonctions du comité de révision;
- Article 76.10 de la LSSSS, portant sur le dépôt du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qui est déposé à l'Assemblée nationale;
- Articles 213 à 218 de la LSSSS, portant sur les fonctions du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens;
- Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, (RLRQ, c. P-31.1);
- Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment, par l'abolition des agences régionales (RLRQ, c. O-7.2);
- Loi sur les archives (RLRQ, c. A-21.1) portant sur la conservation et la destruction des dossiers.

7. Rôles et responsabilités

7.1 Conseil d'administration

- S'assurer de la qualité des services, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- Établir, par règlement, une procédure d'examen des plaintes;
- Prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire, des commissaires adjoints ainsi que des médecins examinateurs et éviter toute situation de conflit d'intérêt dans l'exercice de leurs fonctions.

7.2 CIUSSS de l'Estrie - CHUS

- S'assurer de la prestation de services de santé ou de services sociaux sécuritaires et de qualité, qui soient continus, accessibles, respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels, visant à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être de la population.

7.3 Comité de vigilance et de la qualité

- S'assurer, auprès du conseil d'administration, du suivi des recommandations du commissaire ou de celle du Protecteur du citoyen relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées.

7.4 Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- S'assurer du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte;
- Exercer exclusivement les fonctions prévues à la Loi, dont notamment celle de promouvoir le régime d'examen des plaintes;
- 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.

7.5 Commissaire adjointe ou adjoint aux plaintes et à la qualité des services

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

7.6 Médecin examinateur

- S'assurer de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un médecin résident;
- Examiner toute plainte formulée par un usager ou par toute autre personne concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

7.7 Comité de révision

- Réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'utilisateur, par le médecin examinateur;
- S'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligente, avec équité et que les motifs des conclusions du médecin examinateur se fondent sur le respect des droits et des normes professionnelles.

7.8 Comité de discipline

- S'assurer d'examiner toute plainte qui soulève des questions d'ordre disciplinaire, concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident, soumise par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

7.9 Comité des mesures disciplinaires du conseil d'administration

- Évaluer les recommandations du comité de discipline et du comité exécutif du CMDP concernant une sanction à adresser à un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

8. Formulation et réception de la plainte**8.1 Formulation de la plainte**

Un usager peut formuler une plainte écrite ou verbale en lien avec les services de santé et les services sociaux offerts par l'établissement. Lorsqu'un usager manifeste l'intention de formuler une plainte, il est référé au commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Tout employé doit fournir à l'utilisateur les renseignements lui permettant de communiquer avec le commissaire aux plaintes et de la qualité des services.

8.2 Acheminement de la plainte

Toute personne rattachée au CIUSSS de l'Estrie – CHUS qui reçoit une plainte écrite d'un usager doit l'acheminer sans délai au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Si les circonstances le justifient, un employé peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale de l'utilisateur, avec son consentement, en remplissant le formulaire prévu à cet effet, et le transmettre sans délai au commissaire aux plaintes et de la qualité des services.

8.3 Contenu de la plainte

Une plainte doit contenir notamment, les informations suivantes :

- La date de la formulation;
- Le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne plaignante;
- Le nom, le prénom et les coordonnées de l'utilisateur, si différent de la personne plaignante;
- Le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme communautaire d'assistance qui assiste l'utilisateur, s'il y a lieu;
- L'objet de l'insatisfaction de l'utilisateur;
- Un exposé des faits, incluant la date à laquelle s'est produit l'incident qui a entraîné la plainte;
- Les résultats escomptés, s'il y a lieu.

8.4 Assistance

Le commissaire 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 doit informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié (CAAP).

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par une personne de son choix.

8.5 Information à l'utilisateur

À la demande de l'utilisateur, le commissaire fournit toute information relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes. De plus, il doit informer l'utilisateur de la protection que la Loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

8.6 Réception de la plainte

Sur réception d'une plainte, notamment à la suite d'un appel téléphonique ou d'une correspondance, la date de sa réception est enregistrée et l'ouverture du dossier est amorcée.

8.7 Avis et réception

Le commissaire avise par écrit l'utilisateur, dans les 5 jours suivant la date de réception de la plainte verbale ou écrite, de la réception de la plainte et de sa décision de l'examiner, à moins que les conclusions du commissaire ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de la plainte.

Cet avis doit indiquer :

- La date de réception de la plainte, qui correspond à la date de réception du courrier ou à la première communication verbale avec un membre du personnel du Bureau des plaintes et de la qualité des services;
- Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident, la date de son transfert au médecin examinateur;
- Le nom de l'organisme d'assistance de la région (CAAP), le cas échéant;
- Les délais prescrits par la LSSSS pour examiner la plainte, soit 45 jours de calendrier à compter de la date de réception de la plainte ou, le cas échéant, la date de transfert au médecin examinateur;
- Les modalités favorisant l'expression des observations de l'utilisateur;
- La précision à l'effet que l'omission, par le commissaire, de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte, dans le délai de 45 jours, donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen;
- La précision à l'effet que l'omission, par le médecin examinateur, de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte, dans le délai de 45 jours, 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 ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

8.8 Transfert de la plainte par le commissaire

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un médecin résident, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services transfère, sans délai, la plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout document relatif à cette plainte.

Lorsque la plainte porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par le commissaire, conformément aux dispositions de la section 9. Le médecin examinateur demeure impliqué pour la recherche de solutions.

8.9 Avis à une ressource externe

Lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe à laquelle l'établissement recourt pour la prestation de services et que la plainte est écrite, le commissaire 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 transmet à l'autorité concernée un avis de réception de la plainte.

9. Traitement de la plainte

9.1 Dispositions particulières

Protection des usagers

Le commissaire, le commissaire adjoint ou le médecin examinateur doit informer l'utilisateur que la LSSSS accorde une protection contre les représailles à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

Toutes réponses ou déclarations faites dans le cadre de l'examen d'une plainte ou lors d'une intervention ne peuvent être utilisées contre cette personne.

Représailles

Le commissaire, le commissaire adjoint, 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, ou qui soumet une demande de révision, fait l'objet de représailles de quelque nature que ce soit.

Immunité

Ne peuvent être poursuivis en justice, en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions, un commissaire aux plaintes et à la qualité des services, un commissaire adjoint, un médecin examinateur, un comité de révision visé à l'article 51 de la LSSSS ou un de ses membres, un comité du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou un de ses membres, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32, 47 et 214 de la LSSSS, ainsi que le conseil d'administration d'un établissement ou un de ses membres.

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.

Serment

Le commissaire, le commissaire 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.

Conflits d'intérêts

Le commissaire, le commissaire 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'affaire avec les personnes concernées par l'objet de la plainte.

Recours judiciaires

Un usager peut intenter un recours judiciaire fondé sur les mêmes faits que ceux invoqués dans la plainte. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit exercer sa juridiction dans le respect de sa compétence spécifique et celle du tribunal.

Toutefois, si l'usager y consent, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut sursoir à l'examen de la plainte jusqu'à ce qu'une décision finale soit rendue par l'instance judiciaire.

Protection de la jeunesse

Les conclusions des évaluations en protection de la jeunesse, de même que les décisions du directeur de la protection de la jeunesse et celles de la Chambre de la jeunesse ne peuvent être traitées par le commissaire. La Loi sur la protection de la jeunesse accorde au directeur de la protection de la jeunesse des pouvoirs directs et exclusifs sur la décision de compromission, sur le choix des mesures et du régime et sur la révision de la situation. La présente procédure d'examen des plaintes exclut donc de ses objets et de son champ d'examen tout ce qui découle de l'article 32 de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Les usagers qui auraient des insatisfactions à manifester en regard des objets et processus touchés par l'article 32 peuvent le faire en demandant une révision des décisions et orientations du directeur de la protection de la jeunesse directement au directeur de la protection de la jeunesse, ou à la Chambre de la jeunesse par l'intermédiaire de leur procureur, ou en s'adressant à la Commission de protection des droits de la personne et des droits de la jeunesse, lorsqu'ils considèrent que leurs droits ont été lésés.

Il importe toutefois de préciser que l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse ou de la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents ne peut occulter en aucune manière le droit d'un usager de porter plainte sur tout élément pouvant faire l'objet d'une plainte.

9.2 Recevabilité de la plainte

Le commissaire apprécie la recevabilité de la plainte qui lui est adressée, en s'assurant qu'elle porte sur les services de santé et de services sociaux offerts par l'établissement ou par toute autre ressource ou organisme visé par le présent règlement.

9.3 Absence de compétence

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

9.4 Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

Le commissaire 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 l'avis au dossier de plainte de l'usager.

9.5 Avis d'examen

Le commissaire avise par écrit, selon le cas, le responsable ou la direction des services en cause, ou la plus haute autorité de la ressource externe visée, de sa décision d'examiner une plainte. L'avis doit indiquer que le commissaire choisit les modalités favorisant l'expression des observations des parties et précise ses attentes de collaboration.

9.6 Examen de la plainte

Sur réception d'une plainte d'un usager, le commissaire l'examine avec diligence et détermine les modalités lui permettant de recueillir toutes les informations nécessaires (rencontres, dossiers de l'usager, documents, etc.) afin d'examiner la plainte.

9.7 Conciliation

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

9.8 Convocation

Le commissaire peut convoquer toute personne à une rencontre et cette dernière est tenue d'y assister. Il peut également exiger tout renseignement ou document qu'il juge utile à l'examen de la plainte ou à la conduite d'une intervention. Lorsque la personne qui est convoquée par le commissaire, 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. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le commissaire.

9.9 Dossier de l'usager

Le commissaire a accès au dossier de l'usager (physique et électronique) et à la communication de tout renseignement ou document qu'il contient, conformément à l'article 36 de la LSSSS.

9.10 Consultation

Le commissaire peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Si le conseil d'administration l'a autorisé, il peut aussi consulter tout expert externe à l'établissement.

9.11 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 en saisit l'autorité compétente de l'établissement ou l'autorité compétente de la ressource externe, pour évaluation et décision. Le commissaire informe l'usager de cette démarche.

9.12 Étude des questions d'ordre disciplinaire

L'autorité visée à l'article précédent du règlement doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle doit faire périodiquement rapport au commissaire de l'évolution de ce dossier. De plus, le commissaire doit être informé de l'issue du traitement du dossier.

Lorsque des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'un professionnel, la présidente-directrice générale doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel et en informer le commissaire. Le commissaire doit informer par écrit l'usager de cette décision.

9.13 Conclusions et délai

Le commissaire 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 dans les 45 jours de la réception de celle-ci, accompagnées, le cas échéant, des recommandations qu'il a acheminées aux autorités compétentes des services en cause de l'établissement ou de la ressource externe. Il doit également informer l'utilisateur du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen et des moyens pour le mettre en œuvre.

9.14 Présomption de conclusion négative

Lorsque le commissaire fait défaut de respecter le délai de 45 jours prévu à l'article précédent, la personne plaignante peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

9.15 Recours en deuxième instance

La personne qui a formulé une plainte, et qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le commissaire, peut adresser une plainte, en deuxième instance, auprès du Protecteur du citoyen. Cette demande peut être faite verbalement, par écrit ou en personne et elle est accompagnée, s'il y a lieu, des conclusions motivées du commissaire.

9.16 Rapport ou recommandation

Le commissaire transmet, au comité de vigilance et de la qualité, toute recommandation ou tout rapport portant sur l'amélioration de la qualité des services.

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

9.17 Refus de donner suite à une recommandation

Lorsque la direction ou la personne 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, ce dernier 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 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.

10. Traitement d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident

10.1 Médecin examinateur

Le médecin examinateur est responsable, envers le conseil d'administration, de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un médecin résident.

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 médecin résident, formulée par toute autre personne qu'un usager ou son représentant.

Toute plainte formulée à l'endroit d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien, qui n'est pas membre du CMDP de l'établissement, n'est pas recevable et doit être traitée par le Collège des médecins du Québec.

10.2 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, à partir des informations dont il dispose.

10.3 Examen par le médecin examinateur

Le médecin examinateur peut, à la suite de l'évaluation préliminaire d'une plainte, décider de son orientation parmi les suivantes, en conformité avec l'article 46 de la LSSSS :

- 1° Examiner la plainte conformément à la présente section;
- 2° Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du CMDP et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer la plainte vers l'exécutif de ce conseil pour étude à des fins disciplinaires, par un comité constitué à cette fin. Transmettre une copie de cette orientation au professionnel qui en fait l'objet;
- 3° Lorsque la plainte concerne un médecin résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer la plainte, avec copie au médecin résident, vers l'autorité déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506 de la LSSSS;
- 4° Rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit en aviser l'usager et le commissaire.

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 aux plaintes et à la qualité des services.

Lorsque l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 1° du premier alinéa, 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'usager et au professionnel de présenter leurs observations. Le professionnel a accès au dossier de plainte de l'usager.

10.4 Renvoi disciplinaire

Après un examen préliminaire, le médecin examinateur peut choisir d'acheminer la plainte au comité exécutif du CMDP, pour être examinée par un comité constitué à cette fin, lorsqu'il est d'avis que les faits présentés sont susceptibles d'emporter l'imposition de sanctions disciplinaires. Le médecin examinateur doit acheminer une copie de la plainte ainsi que du dossier de la personne plaignante vers le comité exécutif du CMDP.

Lorsque la plainte concerne un médecin résident, le médecin examinateur peut, de la même manière, acheminer la plainte à l'autorité compétente, conformément au règlement en vigueur de l'établissement.

Dans tous les cas, le médecin examinateur transmet une 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.

10.5 Rapport de suivi

Le médecin examinateur doit, tous les 60 jours à compter de la date où la personne a été informée de la réorientation de sa plainte, soumise pour étude à un comité de discipline, faire un rapport par écrit à cette personne sur les progrès de l'étude de cette plainte.

Le comité doit également permettre au professionnel concerné d'être entendu devant lui. Il peut aussi convoquer toute personne qui pourrait lui sembler utile à l'examen de cette plainte.

10.6 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.

10.7 Plainte concernant un médecin résident

Une plainte concernant un médecin résident est recevable pour être examinée par le médecin examinateur. Le directeur du programme ainsi que le superviseur du médecin résident seront aussi informés de la nature de la plainte et seront invités à collaborer à son traitement. Toute recommandation relative à la personne visée par la plainte sera transmise au vice-doyen aux études médicales post doctorales.

10.8 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 ce dernier a accès au dossier de plainte de l'utilisateur et indiquer les modalités de cet accès.

10.9 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.

10.10 Convocation

Le médecin peut demander qu'on lui transmette tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. De plus, il peut convoquer toute personne à une rencontre. Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le médecin examinateur, conformément à l'article 36 de la LSSSS.

10.11 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.

10.12 Consultations

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Avec l'autorisation du conseil d'administration, il peut consulter tout expert externe à l'établissement.

10.13 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. Il communique également ses conclusions au professionnel visé par la plainte et, s'il y a lieu, ses recommandations.

Le médecin examinateur doit informer les parties du recours dont elles peuvent se prévaloir auprès du comité de révision et des moyens pour le mettre en œuvre.

Le médecin examinateur transmet une copie de ses conclusions au commissaire et, le cas échéant, ses recommandations.

Les conclusions et, s'il y a lieu, les recommandations du médecin examinateur doivent être versées au dossier de plainte ainsi qu'au dossier du professionnel visé.

10.14 Présomption de conclusion négative

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu de 45 jours pour conclure la plainte, la personne plaignante peut alors se prévaloir d'un recours, en deuxième instance, auprès du comité de révision.

10.15 Rapport ou recommandation

Le médecin examinateur peut transmettre au comité de vigilance et de la qualité ou, si nécessaire, au conseil d'administration et, le cas échéant, à l'exécutif du CMDP, toute recommandation qu'il juge utile dans l'exercice de ses fonctions. Il en transmet une copie au commissaire.

10.16 Demande de révision

La personne qui a formulé une plainte ou le professionnel visé par une plainte, qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises après le délai de 45 jours prévu dans la LSSSS, 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. Elle est accompagnée, s'il y a lieu, des conclusions motivées du médecin examinateur.

10.17 Motif de la demande et exclusions

Une demande de révision doit porter sur l'examen d'une plainte par le médecin examinateur. Elle ne peut porter sur le rejet sommaire d'une plainte ou sur la décision du médecin examinateur de l'acheminer pour étude à des fins disciplinaires.

10.18 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 10.13 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.

10.19 Assistance

Le commissaire 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.

10.20 Dossier de plainte

Dans les 5 jours de la réception de l'avis prévu à l'article 10.16 du présent règlement, le médecin examinateur transmet au président du comité de révision l'ensemble du dossier de plainte qu'il a constitué.

11. Analyse par le comité de révision

11.1 Avis de réception

Le président ou la présidente 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 au professionnel visé ainsi qu'au médecin examinateur et au commissaire. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies.

11.2 Révision

Le comité de révision étudie le dossier de plainte et détermine si le médecin examinateur 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.

11.3 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 autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le comité de révision.

11.4 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.

11.5 Compétence

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

- a) Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- b) 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;
- c) Lorsqu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer la plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 10.4 du présent règlement, compte tenu des adaptations nécessaires;

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

11.6 Décision motivée

Dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, le comité de révision doit rendre une décision motivée et communiquer son avis par écrit aux parties concernées. La décision du comité de révision peut comporter une dissidence. Le comité de révision transmet une copie de sa décision au médecin examinateur et au commissaire. La décision du comité de révision doit être versée au dossier du professionnel visé par la plainte, ainsi qu'au dossier de plainte.

11.7 Décision finale

La décision du comité de révision est finale et ne peut être révisée.

11.8 Rapport et recommandation

Le comité de révision peut transmettre au conseil d'administration et, s'il y a lieu, à l'exécutif du CMDP de l'établissement, tout rapport ou recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet une copie au médecin examinateur et au commissaire.

12. Dossier de plainte d'un usager

12.1 Contenu du dossier de plainte de l'usager

Sous réserve du règlement pris en vertu du paragraphe 23° de l'article 505 de la LSSSS, 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 et, le cas échéant, par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

12.2 Constitution du dossier de plainte

Le dossier de plainte est constitué et tenu par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou, s'il y a lieu, par le médecin examinateur.

Le dossier de plainte comprend notamment :

- Le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne plaignante;
- Le nom, le prénom et les coordonnées de l'usager, si différent de la personne plaignante, ainsi que son numéro de dossier actif, le cas échéant, ou son numéro de dossier médical;
- La date de la réception de la plainte et de l'ouverture du dossier;
- L'objet de la plainte;
- Les informations recueillies;
- Les conclusions motivées;
- Les mesures d'amélioration;
- Le suivi de l'application des mesures d'amélioration;
- La date de la fermeture du dossier.

12.3 Confidentialité

Le dossier de plainte est confidentiel et seules les personnes autorisées par la LSSSS peuvent y avoir accès, ainsi que le professionnel visé par une plainte transmise au médecin examinateur.

Aucun document inclus au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel de l'établissement ou à celui d'un usager. Toutefois, les conclusions motivées et, s'il y a lieu, les recommandations formulées par le médecin examinateur ou l'avis formulé par le comité de révision doivent être versés au dossier du professionnel visé par la plainte, conformément à l'article 76.8 de la LSSSS.

Lors de la transmission des recommandations ou des conclusions motivées au conseil d'administration, par l'entremise du comité de vigilance et de la qualité, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou, le cas échéant, le médecin examinateur ou le comité de révision, doit anonymiser les informations contenues au dossier afin de préserver l'anonymat de la personne ayant porté plainte et celle de la personne visée par la plainte.

12.4 Accès au dossier par l'utilisateur

Pour avoir accès à l'ensemble des documents constituant son dossier de plainte, l'utilisateur doit en faire la demande auprès de l'instance concernée. La demande sera analysée selon l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, chapitre A-2.1.

12.5 Transmission au Protecteur du citoyen

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit, dans les 5 jours de la réception de la communication écrite, transmettre au Protecteur du citoyen, une copie complète du dossier de plainte.

12.6 Conservation et destruction

Le dossier de plainte est traité selon le calendrier de conservation de l'établissement, en vertu de la Loi sur les archives (RLRQ, c. A-21.1).

13. Rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services

13.1 Rapport du commissaire

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services transmet au conseil d'administration, une fois par année, et chaque fois que c'est requis, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services.

Conformément à l'article 76.11 de la LSSSS, ce rapport comprend le bilan des activités des commissaires et intègre le bilan des activités des médecins examinateurs ainsi que celui du comité de révision. Il décrit les motifs des plaintes reçues et indique notamment, pour chaque type de plaintes :

- Le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- Le délai d'examen des plaintes;
- Les suites qui ont été données après leur examen;
- Le nombre de plaintes et les motifs des plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Le rapport doit également faire état des mesures recommandées par les commissaires et indiquer les mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits. Il peut aussi contenir toute autre recommandation que les commissaires estiment appropriée.

13.2 Rapport du médecin examinateur

Conformément à l'article 50 de la LSSSS, le médecin examinateur doit transmettre, au conseil d'administration et au CMDP, au moins une fois par année et lorsque requis, un rapport annuel comprenant un bilan de ses activités. Ce rapport doit décrire les motifs des plaintes examinées ainsi que les recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire.

13.3 Rapport annuel du comité de révision

Conformément à l'article 57 de la LSSSS, le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration, avec copie à l'exécutif du CMDP, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision, ses conclusions ainsi que des délais de traitement de ses dossiers.

Dans ce rapport annuel, le comité de révision peut en outre formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés par l'établissement.

Un exemplaire de ce rapport annuel est également transmis au commissaire.

14. Historique et cheminement

14.1 Version actuelle

Nom, fonction, service ou direction ou instance (ordre alphabétique de nom)	Description des activités de révisions majeures, de consultation, d'adoption, de publication et de diffusion (par ordre chronologique – la plus récente à la fin du tableau)	Date ou période
■ Médecins examinateurs	■ Consultation	Mars 2016
■ Commissaires adjointes ou adjoints aux plaintes et à la qualité des services	■ Consultation	Mars 2016
■ Direction des services professionnels	■ Consultation	Mars 2016
■ Adjoint à la direction générale	■ Consultation	Mars 2016
■ Comité de vigilance et de la qualité	■ Recommandation pour adoption par le conseil d'administration	30 mars 2016

14.2 Historique des versions antérieures adoptées

Le présent règlement remplace celui des établissements fusionnés du CIUSSS de l'Estrie – CHUS portant sur le même sujet.

ANNEXE(S)

Liste des annexes

Annexe A - Assermentation.....21

Annexe A - Assermentation

ASSERMENTATION

Considérant l'article 76.3 de la LSSSS, L.R.Q., c. S-4.2, qui stipule que :

Un commissaire aux plaintes et à la qualité des services, un commissaire adjoint, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 ou 65 de la LSSSS, une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 47 de la LSSSS, un membre d'un comité de révision visé à l'article 51 de la LSSSS, un membre d'un comité d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un expert externe visé à l'article 214 de la LSSSS 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 de la LSSSS, prêter le serment prévu à l'annexe I.

Considérant le règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers adopté par le conseil d'administration du CIUSSS de l'Estrie – CHUS,

Considérant la nomination ou, le cas échéant, l'autorisation de consultation, par le conseil d'administration du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, le _____ de _____
à titre de : _____

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 LSSSS, aucun renseignement confidentiel dont j'aurai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions.

Signature : _____ Nom _____

À titre de : _____

« Affirme solennellement devant moi à _____ ce _____ »

Signature : _____ Nom : _____

No du Commissaire à l'assermentation _____

District judiciaire de _____