



**RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES
USAGERS DU CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL**

Approuvé par le conseil d'administration en octobre 2019

SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objets et champ d'application

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure (« Procédure ») à suivre pour l'examen des plaintes par le Centre universitaire de santé McGill (« CUSM ») et des ressources externes qui lui sont rattachées, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Il a également pour objet le traitement des plaintes et des signalements en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* («Loi sur la maltraitance») et de la politique du CUSM à ce sujet.

2. Responsabilité de l'application

Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes.

Il est également responsable d'assurer le traitement des plaintes et des signalements en vertu de la *Loi sur la maltraitance*.

3. Définitions

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

CMDP – Le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CUSM;

Comité de révision – Le Comité institué par le Conseil d'administration du CUSM pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur à l'examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;

Comité de vigilance – Le Comité de vigilance et de la Qualité créé par le Conseil d'administration conformément à la LSSSS;

Commissaire local – Le Commissaire local ou le Commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services nommé par le Conseil d'administration du CUSM;

Conseil d'administration – Le Conseil d'administration du CUSM;

Directeur général – Le directeur général du CUSM;

Dossier de plainte – Un dossier qui comprend l'ensemble des informations et des documents énoncés au présent article 59;

Employé professionnel – Une personne employée par le CUSM ou par une ressource externe qui est membre d'un ordre professionnel reconnu conformément au Code des professions;

Engagement – Mesure initiée par le service visé par une plainte et susceptible d’améliorer la qualité des soins dudit service.

Intervenant – Tout membre du personnel du CUSM, stagiaire ou bénévole œuvrant au CUSM, toute sage-femme 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;

Loi contre la maltraitance – La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L.R.Q., c L-6.3);

LSSS – La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2);

Maltraitance – Définie comme suit par la Loi sur la maltraitance : Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d’action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne;

Médecin examinateur - Un médecin, nommé, par le Conseil d'administration du CUSM pour les fins de l'application de la procédure d'examen des plaintes concernant un médecin, dentiste, pharmacien de même qu’un résident ou du CUSM;

Ministre – Le Ministre de la Santé et des Services sociaux;

Organisme d’assistance – Un organisme mandaté par le Ministre pour assister et soutenir, sur demande, un Usager qui veut déposer une plainte auprès du CUSM ou du Protecteur du citoyen y compris le Centre d’assistance et d’accompagnement aux plaintes - (CAAP);

Personne vulnérable– Définie comme suit par la Loi sur la maltraitance : une personne majeure dont la capacité de demander ou d’obtenir de l’aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d’une contrainte, d’une maladie, d’une blessure ou d’un handicap, lesquels peuvent être d’ordre physique, cognitif ou psychologique

Plainte – L’expression verbale ou écrite par un Usager d’une insatisfaction relative aux services que l’Usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert du CUSM ou d’une ressource externe et comprend le cas échéant une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;

Plainte concernant un cas de maltraitance – L’expression verbale ou écrite par une personne vulnérable d’un cas de maltraitance qu’il aurait subi.

Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident - L’expression verbale ou écrite d’une insatisfaction adressée au Commissaire local ou au médecin examinateur par toute personne relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d’un médecin, d’un dentiste, d’un pharmacien ou d’un résident du CUSM ou d’une ressource externe de même que d’une insatisfaction quant à la qualité d’un acte relevant de l’activité professionnelle de ces personnes;

Protecteur du citoyen - Le Protecteur du citoyen nommé par le gouvernement en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen (L.P.Q., c. P-32)* qui exerce les fonctions de Protecteur du citoyen conformément à la *Loi sur le Protecteur des Usagers en matière de santé et de services sociaux (L.R.Q., chapitre P-31.1)*;

Recommandation – Toute mesure d’amélioration des soins et des services qui concerne le service visé par la plainte.

Représentant de l’Usager - Toute personne reconnue à titre de représentant de l’Usager conformément à la LSSSS selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au *Code civil du Québec*:

1. Le titulaire de l’autorité parentale de l’Usager mineur ou le tuteur de cet Usager;
2. Le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l’Usager majeur inapte;
3. La personne autorisée par un mandat donné par l’Usager majeur inapte antérieurement à son inaptitude;
4. La personne qui démontre un intérêt particulier pour l’Usager majeur inapte.

Ressource externe – Une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne mandatée par le CUSM et auquel le CUSM a recouru pour la prestation des services;

Sage-femme – une sage-femme ayant conclu un contrat de service avec le CUSM conformément à l’article 259.2 de la LSSSS;

Services - Les services de santé ou les services sociaux offerts par le CUSM ou par une ressource externe, y compris les services dispensés par les médecins, dentistes, pharmaciens et résidents;

Signalement – L’expression verbale ou écrite par un tiers d’un cas de maltraitance envers une personne vulnérable.

Usager - Toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services du CUSM; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l’Usager ainsi que tout héritier ou représentant légal d’un Usager décédé. Dans le cas d’une plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le mot « Usager » inclut une personne autre que l’Usager ou son représentant légal. S’il y a lieu, l’ « Usager » réfère à la personne qui dépose une plainte ou une demande de révision au Comité de révision;

SECTION 2 –LA PLAINTÉ

4. La formulation de la plainte

Quand un Usager exprime son désir de déposer une plainte écrite ou verbale, il doit être référé au Commissaire local. Tout intervenant doit fournir à l’Usager les renseignements lui permettant d’avoir accès rapidement aux services du Commissaire local.

Une plainte peut être déposée sous la LSSSS ou sous la Loi contre la maltraitance.

5. La plainte de l'utilisateur

La plainte doit contenir les éléments suivants:

- la date de la plainte;
- les noms, prénom, adresse, adresse courriel, numéro(s) de téléphone de l'Usager et le numéro de sa chambre, s'il y a lieu;
- les noms, prénom, adresse, adresse courriel, numéro(s) de téléphone du représentant de l'Usager s'ils sont différents de ceux de l'Usager;
- les noms, prénom, adresse, numéro(s) de la personne autre que l'Usager ou le représentant de l'Usager qui dépose une plainte concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident
- le lien entre le représentant de l'Usager et l'Usager;
- le numéro de son dossier médical, le cas échéant;
- les noms, prénom, adresse, numéro(s) de téléphone du représentant de l'organisme d'assistance qui l'assiste s'il y a lieu;
- un exposé des faits;
- les motifs de son insatisfaction;
- les résultats attendus, s'il y a lieu.

6. Assistance à l'Usager

Le Commissaire local doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'Usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute autre démarche relative à celle-ci, y compris une demande auprès du Comité de révision.

Le Commissaire local informe l'Usager de la possibilité d'être assisté et accompagné par un organisme d'assistance.

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

7. Information à l'Usager

Le Commissaire local fournit, à la demande de l'Usager, toute information relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes. 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. Interventions

Le Commissaire local intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usager ne sont pas respectés.

9. Ouverture d'un dossier de plainte

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

10. Accusé de réception

À moins qu'il n'ait transmis ses conclusions dans les 72 heures de la réception de la plainte, le Commissaire local doit dans les 5 jours suivant cette date faire parvenir à l'Usager un accusé de réception par écrit lequel 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 impliqué, s'il y a lieu;
- les délais prescrits par la loi pour examiner la plainte, soit au plus 45 jours à compter de la date de réception de la plainte ou, le cas échéant, de la date du transfert au médecin examinateur;
- si le Commissaire local omet de communiquer ses conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de 45 jours précité l'Usager peut alors exercer un recours auprès du Protecteur des Usagers ou, si cette omission est celle du Médecin examinateur, l'Usager peut dès lors exercer un recours auprès du Comité de révision;
- la procédure à suivre pour exercer un recours auprès du Protecteur des Usagers ou du Comité de révision lorsque l'Usager est en désaccord avec les conclusions du Commissaire local ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

11. 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. Cette plainte sera traitée conformément à la section 4 du présent règlement.

Toutefois, lorsque la plainte de l'Usager porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par le Commissaire local, à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que cette la plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au Médecin examinateur.

12. Avis à une ressource externe

Lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe le Commissaire local avise l'autorité concernée de la réception de celle-ci. Si la plainte est écrite, le Commissaire transmet un avis écrit ou transmet une copie de la plainte s'il juge que l'Usager n'en subira aucun préjudice. Si la plainte est orale, il informe l'autorité concernée verbalement.

SECTION 3 - LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL

13. Recevabilité de la plainte

Le Commissaire local apprécie la recevabilité de la plainte par un Usager en s'assurant que celle-ci est formulée par l'Usager et qu'elle porte sur les services offerts par le CUSM ou par une ressource externe.

Lorsqu'une personne autre que l'Usager a formulé une plainte, le Commissaire local s'assure que l'Usager ou le représentant de l'Usager a autorisé la plainte conformément à la LSSSS ou que cette personne est un représentant de l'Usager au sens de la LSSSS.

14. Absence de compétence du CUSM

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence du CUSM, le Commissaire local peut, avec le consentement de la personne concernée, en informer l'autorité compétente.

15. 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. Le cas échéant, il en informe l'Usager et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte de l'Usager.

16. Avis d'examen

Le Commissaire local avise par écrit et sans délai l'Usager et la plus haute autorité du CUSM ou le cas échéant, la ressource externe responsable des services visés par la plainte, de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations

17. Examen

Le Commissaire local qui procède à l'examen d'une plainte 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, peut 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.

18. Convocations

L'Usager et toute personne y compris tout intervenant, tout membre du CMDP, ou d'une ressource externe doivent fournir au Commissaire local toute l'information et sous réserve de la Loi sur la santé, tous les documents requis par le Commissaire local pour procéder à l'examen de la plainte ou pour intervenir. Ces personnes doivent aussi lui donner accès au dossier de l'Usager et lui fournir toute l'information et les documents y contenus. L'Usager et toutes ces personnes doivent, sauf excuse valable, assister à une rencontre convoquée par le Commissaire local.

19. Dossier médical de l'Usager

Le Commissaire local a accès au dossier médical de l'Usager et à tout renseignement ou document qui s'y trouve.

20. Consultations

Le Commissaire local peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile y compris si le Conseil d'administration l'en autorise, tout expert à l'externe du CUSM.

21. Questions d'ordre disciplinaire

Si en cours d'examen d'une plainte il appert qu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel du CUSM ou d'une ressource externe soulève des questions d'ordre disciplinaire, le Commissaire local en saisit l'autorité compétente du CUSM ou de la ressource externe pour une étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, le cas échéant.

L'autorité compétente du CUSM ou d'une ressource externe doivent procéder avec diligence et faire rapport périodiquement au Commissaire local sur le progrès de l'étude. Le Commissaire local doit être informé de l'issue de l'enquête et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard du membre du personnel concerné. Le Commissaire local doit à son tour en informer par écrit l'Usager.

22. Conclusions et délais

Le Commissaire local doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer à l'Usager et le cas échéant au Conseil d'administration et aux autorités concernées au plus tard 45 jours après la réception de la plainte, les conclusions de son examen accompagnées, le cas échéant, des recommandations qu'il a acheminées au Conseil d'administration et aux autorités concernées.

Le Commissaire local doit également informer l'Usager du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen ainsi que de la procédure à suivre pour exercer un tel recours.

23. Présomption

Lorsque le Commissaire local fait défaut de communiquer ses conclusions à l'Usager dans le délai prévu à l'article 23 ci-haut, il est réputé avoir transmis à l'Usager à l'expiration de ce délai des conclusions négatives. L'Usager peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur des Usagers.

24. Suivi des recommandations du Commissaire local

Le Comité de vigilance est responsable d'assurer le suivi auprès du Conseil d'administration des recommandations du Commissaire local. Le Comité de vigilance examine tout rapport ou recommandation envoyé au Conseil d'administration par le Commissaire local. Le Comité de vigilance peut faire des recommandations au Conseil d'administration sur les mesures à prendre pour faire suite aux recommandations du Commissaire local pour améliorer la qualité des services ainsi que la satisfaction des Usagers et le respect de leurs droits.

25. Plainte contre un membre professionnel ou une sage-femme

Lorsque la plainte est suffisamment sérieuse, le Commissaire local peut informer le Conseil d'administration qu'une plainte a été portée contre un membre professionnel ou une sage-femme. Le Conseil d'administration peut transmettre la plainte à l'ordre professionnel concerné lorsqu'il juge que la gravité de la plainte le justifie.

Lorsque des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'un membre professionnel, le directeur général du CUSM ou d'une ressource externe concernée peut s'il juge la plainte suffisamment sérieuse, en informer par écrit l'ordre professionnel concerné. Il en informe aussi le Commissaire local qui à son tour en avise l'Usager par écrit.

SECTION 4 – Contenu et traitement d’une plainte et d’un signalement concernant la maltraitance

26. Juridiction du Commissaire

Le Commissaire reçoit les plaintes ou les signalements en vertu de la Loi contre la maltraitance.

27. Contenu de la plainte concernant un cas de maltraitance

La plainte concernant un cas de maltraitance doit contenir :

- la date de la plainte;
- les nom, prénom, adresse, adresse courriel, numéro(s) de téléphone de l’Usager et le numéro de sa chambre, s’il y a lieu;
- le numéro de son dossier médical, le cas échéant;
- les nom, prénom, adresse, numéro(s) de téléphone du représentant de l’organisme d’assistance qui l’assiste s’il y a lieu;
- un exposé des faits;
- le ou les types de maltraitance;
- les résultats attendus, s’il y a lieu.

28. Contenu du signalement

Un signalement doit contenir :

- la date du signalement;
- les noms, prénom, adresse, adresse courriel, numéro(s) de téléphone de la personne faisant le signalement;
- les noms, prénom, adresse, numéro(s) de téléphone de la personne vulnérable visée par le signalement et le numéro de sa chambre, s’il y a lieu;
- la qualité de la personne faisant le signalement
- un exposé des faits;
- le ou les types de maltraitance.

29. Assistance à l’usager et à la personne faisant un signalement

Le Commissaire local doit prêter assistance ou s’assurer que soit prêtée assistance à l’Usager pour la formulation de sa plainte et à toute personne faisant un signalement pour la formulation de celui-ci.

Le Commissaire local informe l’Usager ou la personne faisant un signalement de la possibilité d’être assisté et accompagné par un organisme d’assistance.

Tout Usager ou personne faisant un signalement a droit d’être accompagné et assisté par une personne de son choix.

30. Recevabilité de la plainte et du signalement

Le Commissaire local apprécie la recevabilité d'une plainte par un Usager en s'assurant que celle-ci est formulée par lui ou par son représentant.

Il apprécie la recevabilité d'un signalement en s'assurant qu'il concerne un Usager du CUSM et il avise la personne responsable de la mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance aussi nommé répondant ou répondant substitut.

31. Absence de compétence du Commissaire local

Lorsqu'une plainte ou un signalement doit être traité par une autre instance, le Commissaire local dirige la personne formulant cette plainte ou ce signalement vers celle-ci.

32. Confidentialité

Le Commissaire local s'assure de prendre les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier la personne qui fait un signalement. Il peut communiquer ces renseignements avec le consentement de cette personne.

Le Commissaire local peut communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné.

33. Examen des plaintes et des signalements

Le Commissaire local qui procède à l'examen d'une plainte ou d'un signalement apprécie le fondement de la plainte ou du signalement dont il est saisi.

Pour déterminer si la plainte ou le signalement est fondé, il peut consulter le dossier médical de l'Usager et toute personne dont il juge l'expertise utile y compris si le Conseil d'administration l'en autorise, tout expert à l'externe du CUSM.

Lorsque le Commissaire local conclut qu'il s'agit d'un cas de maltraitance par un employé, le dossier est référé sans délai à la direction concernée et au responsable des ressources humaines pour suivi du dossier, prise de mesures disciplinaires appropriées et pour l'élaboration et la mise en place du plan d'intervention interdisciplinaire en protection à la personne visée par la maltraitance.

Lorsque le Commissaire local conclut qu'il s'agit d'un cas de maltraitance par une personne autre qu'un employé, le dossier est référé sans délai aux autorités policières ou judiciaires responsables, le cas échéant. Le répondant est également saisi du dossier pour l'élaboration et la mise en place du plan d'intervention interdisciplinaire en protection à la personne visée par la maltraitance.

34. Conclusions et délais

Le Commissaire local doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte ou du signalement. Il doit traiter les plaintes et les signalements concernant des cas de maltraitance dans un délai proportionnel à la gravité de la situation.

Si l'examen révèle une infraction criminelle, le Commissaire local doit contacter les autorités policières et judiciaires concernées.

35. Recours au Protecteur du citoyen

Tout Usager ou représentant de l'utilisateur qui n'est pas satisfait du traitement de la plainte ou signalement par la Commissaire peut demander la révision du dossier par le Protecteur du citoyen.

SECTION 5 - LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

36. Évaluation préliminaire

Le Médecin examinateur doit, le plus tôt possible après avoir été saisi d'une plainte concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident, procéder à une évaluation préliminaire de celle-ci afin d'en déterminer le mode de traitement le plus approprié eu égard aux informations dont il dispose.

Selon la nature des faits et leur pertinence sur la qualité des soins et services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, le Médecin examinateur peut décider ce qui suit :

- a. Examiner la plainte conformément à la présente section;
- b. Dans le cas d'une plainte concernant un médecin, dentiste ou pharmacien membre du CMDP, acheminer la plainte au CMDP pour étude à des fins disciplinaires par un Comité établi à cet effet, et transmettre une copie de la plainte au professionnel concerné;
- c. Lorsque la plainte vise un résident et qu'elle soulève des questions de nature disciplinaires, acheminer la plainte à l'autorité compétente avec copie au résident;
- d. Rejeter la plainte s'il la juge frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.

37. Collaboration du médecin examinateur

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

38. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

Le médecin examinateur peut rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe l'Usager qui a formulé la plainte et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte et en informe également le Commissaire local.

39. Renvoi disciplinaire à une enquête

Si après une évaluation préliminaire, le médecin examinateur décide d'acheminer la plainte au CMDP pour étude à des fins disciplinaires, il doit transmettre une copie de la plainte au professionnel visé. Il en informe, par écrit si la plainte est écrite, l'Usager qui a formulé la plainte et le Commissaire local. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte. Il doit aussi informer l'Usager.

Si, après une évaluation préliminaire, le médecin examinateur décide d'acheminer la plainte visant un résident à l'autorité compétente, il doit transmettre une copie de la plainte au résident. Il doit aussi informer, par écrit si la plainte est écrite, l'Usager qui a formulé la plainte ainsi que le Commissaire local. Une copie de la décision du médecin examinateur est portée au dossier de plainte.

40. Avis d'examen

Si, après une évaluation préliminaire, le médecin examinateur décide de procéder à l'examen de la plainte, il en informe, par écrit et sans délai, l'Usager qui a formulé la plainte ainsi que le Commissaire local.

Le médecin examinateur doit aussi aviser le professionnel concerné de sa décision d'examiner la plainte et lui envoyer une copie de la plainte.

L'avis d'examen doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations.

L'avis transmis au professionnel visé par la plainte doit mentionner que celui-ci a accès au dossier de plainte de l'Usager.

41. Examen, conciliation et recommandations

Le médecin examinateur doit examiner la plainte dans les 45 jours suivant la date où elle lui est transmise et tenter de concilier les intérêts en présence. Il peut proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. Il peut faire toute recommandation qu'il juge appropriée.

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile y compris si le Conseil d'administration l'en autorise, tout expert externe au CUSM.

Pendant son examen de la plainte, le médecin examinateur doit permettre à l'Usager et au professionnel concerné de présenter leurs observations respectives.

42. Convocations

Le médecin examinateur peut convoquer à une rencontre l'Usager et toute personne incluant les membres du personnel du CUSM ou d'une ressource externe, toute sage-femme ou membre du CMDP. Ces personnes doivent, sauf excuse valable, assister à la rencontre et lui fournir tout renseignement, information ou document qu'il juge utile à l'examen de la plainte.

43. Dossier médical d'un Usager

Le médecin examinateur a accès au dossier médical de l'Usager et à tout renseignement ou tout document qui s'y trouve.

44. Réorientation de la plainte pour une enquête disciplinaire

Si pendant son examen d'une plainte contre un professionnel autre qu'un résident, le médecin examinateur est d'avis que compte tenu de la nature des faits soumis et de leur pertinence eu égard à la qualité des soins et services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, la plainte devrait être transmise pour une enquête disciplinaire au CMDP, le médecin examinateur transmet alors une copie de la plainte et du dossier au CMDP. Il doit aussi informer l'Usager, le professionnel concerné et le Commissaire local de sa décision de procéder ainsi. Une copie de cette décision est versée au dossier de plainte.

Si pendant son examen d'une plainte contre un résident, il appert que cette plainte soulève des questions de nature disciplinaire et devrait être transférée à l'autorité compétente, le médecin examinateur doit envoyer une copie de la plainte et du dossier à ladite autorité compétente. Il doit aussi informer l'Usager, le résident concerné et le Commissaire local de sa décision de procéder ainsi. Une copie de cette décision est versée au dossier de plainte.

45. Conclusions et délais

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer par écrit ses conclusions, ses motifs et s'il y a lieu ses recommandations ou les engagements pris, à l'Usager qui a formulé la plainte, au professionnel concerné et au Commissaire local, au plus tard 45 jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le Commissaire local.

Il doit également informer l'Usager du recours qu'il peut exercer auprès du Comité de révision et de la procédure pour s'en prévaloir.

46. Présomption

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai de 45 jours, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à l'Usager qui peut dès lors se prévaloir de son recours auprès du Comité de révision.

SECTION 6 – RÉVISION PAR LE COMITÉ DE RÉVISION DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ D'UN USAGER PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

47. Demande de révision

L'Usager qui est en désaccord avec les conclusions transmises par le médecin examinateur, peut adresser une demande de révision auprès du Comité de révision.

Le professionnel concerné par la plainte peut aussi adresser une demande de révision des conclusions du médecin examinateur.

Cette demande peut être faite par écrit ou verbalement et doit être adressée au président du Comité.

Toutefois, aucune demande de révision ne peut être faite relativement à la décision du médecin examinateur de rejeter une plainte frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou de sa décision d'acheminer la plainte pour une enquête disciplinaire au CMDP ou à l'autorité compétente s'il s'agit d'un résident.

Le Commissaire local doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'Usager pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute autre démarche relative à celle-ci.

48. Délai

La demande de révision doit être faite dans les 60 jours suivant la date de réception des conclusions du médecin examinateur ou suivant la date où des conclusions négatives sont présumées avoir été transmises à l'Usager.

Le Comité de révision peut recevoir une demande hors-délai si l'Usager ou le professionnel concerné prouve qu'il était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

49. Accusé de réception

Le président du Comité de révision doit aviser, 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, l'Usager, le professionnel concerné et le médecin examinateur, peut présenter ses observations.

Le président du Comité de révision doit envoyer une copie de la demande au médecin examinateur, au Commissaire local, au professionnel concerné ou lorsqu'une demande a été formulé par un professionnel concerné, à l'Usager qui a formulé la plainte.

50. Transmission du dossier de plainte

Dans les 5 jours de la réception de la demande de révision, le médecin examinateur transmet au président du Comité de révision le dossier de plainte complet.

51. Révision

Le Comité de révision étudie le dossier de plainte au complet et révisé le traitement de la plainte par le médecin examinateur. Il doit déterminer si le Médecin examinateur a procédé à l'examen de la plainte de façon appropriée avec diligence et équité.

Le Comité de révision doit également s'assurer, le cas échéant, que les conclusions motivées du médecin examinateur respectent les droits des Usagers de même que les normes professionnelles applicables.

52. Convocations

Le Comité de révision peut convoquer l'Usager et toute personne à une rencontre incluant un membre du personnel du CUSM ou d'une ressource externe, toute sage-femme ou membre du CMDP. Ces personnes doivent, sauf excuse valable, assister à la rencontre et lui fournir des renseignements et documents qu'il juge utile à l'examen de la demande.

Le Comité de révision doit permettre à l'Usager, au professionnel concerné et au Médecin examinateur de présenter leurs observations.

53. Dossier médical de l'Usager

Le Comité de révision a accès au dossier médical de l'Usager et aux renseignements ou documents qu'il contient.

54. Décision et délai

Dans les 60 jours de la réception de la demande de révision, le Comité de révision doit communiquer par écrit un avis motivé à l'Usager, au professionnel concerné, au médecin

examineur et au Commissaire local. La décision du Comité de révision peut comporter une dissidence.

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

- a) Confirmer les conclusions du Médecin examineur;
- b) Requérir du médecin examineur 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;
- c) Acheminer une copie de la plainte et du dossier de plainte au CMDP ou à l'autorité compétente dans le cas d'une plainte contre un résident pour son étude à des fins disciplinaires;
- d) Recommander au médecin examineur ou, s'il y a lieu aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à réconcilier leurs intérêts.

55. Décision finale

La décision du Comité de révision est finale.

SECTION 7 – TRANSMISSION AU CMDP D'UNE PLAINTÉ POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES

56. Observations de l'Usager

Dans le cas où le médecin examineur ou le Comité de révision décide d'acheminer au CMDP une plainte pour enquête à des fins disciplinaires, l'Usager peut présenter ses observations au cours de ladite enquête.

57. Rapport de suivi

Le médecin examineur doit être informé régulièrement du progrès de l'enquête. Il doit à son tour, périodiquement, ou du moins à tous les 60 jours, informer par écrit l'Usager du progrès de l'enquête.

58. Conclusions du CMDP

Si, à la suite de son enquête, le CMDP est d'avis qu'il n'y pas lieu d'imposer de mesure disciplinaire, il doit communiquer ses conclusions motivées au professionnel concerné, au médecin examineur et au Comité de révision, lorsque la plainte est référée au CMDP par ce dernier.

Tel que stipulé au paragraphe 3 de l'art 58 de la LSSS, lorsque le CMDP est d'avis que le Conseil d'administration devrait imposer des mesures disciplinaires, le directeur général du CUSM doit notifier le professionnel concerné et le médecin examineur de la

décision motivée prise par le Conseil. Si la plainte lui a été acheminée par le Comité de révision, il en informe aussi ce Comité

Dans tous les cas, le Médecin examinateur doit à son tour informer l'Usager par écrit dans le cas d'une plainte écrite, et le Commissaire local.

S'il est d'avis que la gravité de la plainte le justifie, le Conseil d'administration transmet la plainte à l'ordre professionnel concerné.

Si le Conseil d'administration prend des mesures disciplinaires contre ledit professionnel, le directeur général du CUSM doit en notifier l'ordre professionnel par écrit. Dans ce cas le médecin examinateur doit informer l'Usager et le Commissaire local par écrit.

SECTION 7 - LE DOSSIER DE PLAINTE D'UN USAGER

59. Constitution du dossier de plainte

Le dossier de plainte est constitué et conservé par le Commissaire local ou le cas échéant, par le Médecin examinateur. Le dossier de plainte d'un Usager est confidentiel et il ne peut y être donné accès que conformément à la LSSSS.

60. Contenu du dossier de plainte de l'Usager

Le dossier de plainte de l'Usager comprend :

- a) La plainte de l'Usager
- b) L'accusé de réception
- c) Les conclusions et les recommandations du Commissaire local
- d) Les conclusions et les recommandations du médecin examinateur
- e) Les conclusions et les recommandations du Comité de révision
- f) Tout document pertinent à la plainte et son traitement, par le Commissaire local et, le cas échéant, le Médecin examinateur ou le Comité de révision

61. Transmission au Protecteur du citoyen du Québec

Le Commissaire local doit, dans les 5 jours de la réception d'une demande du Protecteur du citoyen lui transmettre une copie complète du dossier de plainte.

62. Interdiction

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

Toutefois, les conclusions motivées accompagnées des recommandations du médecin examinateur et, le cas échéant, du Comité de révision doivent être versées au dossier du membre du CMDP concerné.

63. Conservation et destruction

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

SECTION 9 – RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

64. Rapport annuel du Commissaire local

Le Commissaire local doit transmettre au Conseil d'administration un rapport annuel décrivant :

1. Le nombre de plaintes reçues;
2. Le nombre de plaintes rejetées sur examen sommaire;
3. Le nombre de plaintes examinées;
4. Le nombre de plaintes abandonnées;
5. Les motifs de ces plaintes;
6. Les délais d'examen;
7. 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;
8. Les recommandations du Commissaire local en vue de l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés et le respect des droits des Usagers;
9. Une section sur les cas de maltraitance énonçant :
 - a. Le nombre de plaintes et de signalements reçus
 - b. Le nombre de plaintes et de signalements reçus pour chacun des types de maltraitances
 - c. Le nombre de personnes référées à d'autres instances

Le rapport annuel peut contenir toute autre recommandation ou engagement que le Commissaire local estime appropriés.

65. Rapport annuel du Médecin examinateur

Le médecin examinateur doit transmettre au Conseil d'administration, au CMDP et au Commissaire local au moins une fois par année et chaque fois qu'il le juge utile, un rapport portant sur les motifs de plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident et, le cas échéant, ses recommandations en particulier celles qui portent sur l'amélioration de la qualité des soins et services médicaux, dentaires et pharmaceutiques.

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.

66. Rapport annuel du Comité de révision

Le Comité de révision doit transmettre, au moins une fois par année et chaque fois qu'il le juge utile, au Conseil d'administration, au CMDP et au Commissaire local un rapport portant sur les motifs des plaintes ayant donné ouverture à des demandes de révision, sur ses conclusions, sur les délais de révision et sur ses recommandations, s'il y a lieu et en particulier celles relatives aux améliorations de la qualité des soins et services médicaux, dentaires et pharmaceutiques.

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. Il peut contenir toutes autres recommandations que le Comité de révision estime appropriées. Un exemplaire de ce rapport est transmis au Commissaire local.

67. Représailles

Le Commissaire local, le médecin examinateur ou le Comité de révision doit intervenir, de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé une plainte ou un signalement ou qui entend formuler une plainte ou un signalement fait l'objet de représailles de quelque nature.

68. Entrée en vigueur

Le présent règlement et tout amendement subséquent entrent en vigueur le jour de son adoption par le Conseil d'administration du CUSM.