

## MÉCANISME DE PLAINTES<sup>1</sup>

Les **usagers** du réseau de la santé et des services sociaux qui sont insatisfaits des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir peuvent porter plainte.

La Loi sur les services de santé et de services sociaux prévoit un mécanisme d'examen des plaintes qui permet aux usagers de faire connaître leur insatisfaction à l'égard des services offerts ou obtenus des établissements de santé et de services sociaux, des organismes communautaires, des services préhospitaliers d'urgence (services ambulanciers), des résidences privées d'hébergement, des ressources d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique ou de l'Agence de santé et de services sociaux.

En utilisant le régime d'examen des plaintes, vous pouvez contribuer à l'amélioration des soins et services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux.

### COMMENT PUIS-JE PORTER PLAINTE?

Les plaintes doivent être acheminées directement aux bureaux administratifs du CISSS, qu'elles portent sur des soins ou des services offerts par le CISSS ou que ces plaintes portent sur les activités des organismes communautaires, les résidences privées d'hébergement, une ressource d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique ou les services préhospitaliers d'urgence (entreprises ambulancières). La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est mandatée pour accueillir votre plainte et procéder à son analyse. Les plaintes peuvent être adressées verbalement ou par écrit (formulaire ci-joint).

### Puis-je porter plainte contre un médecin?

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, votre plainte sera acheminée à l'un des médecins examinateurs désignés par l'établissement. Celui-ci procédera à l'examen de votre plainte et il vous communiquera ses conclusions dans un délai de 45 jours. Si la conclusion du médecin examinateur ne vous satisfait pas, vous disposez de 60 jours pour soumettre votre plainte au comité de révision désigné par le conseil d'administration de l'établissement.

## COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

M<sup>me</sup> Caroline Plourde  
(418) 368-2349, poste 5340  
1-877-666-8766, poste 3604  
[plaintes.ciSSSgaspésie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.ciSSSgaspésie@ssss.gouv.qc.ca)

Les formulaires de plainte peuvent être acheminés **par courriel** à : [plaintes.ciSSSgaspésie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.ciSSSgaspésie@ssss.gouv.qc.ca)

**ou par écrit** à :

M<sup>me</sup> Caroline Plourde  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
CISSS de la Gaspésie  
205, boul. York Ouest, 3e étage Gaspé (Québec) G4X 2V7

\*Il est important d'inclure vos coordonnées dans votre message courriel pour que la commissaire aux plaintes puisse vous contacter.

La commissaire dispose d'un délai de 45 jours pour analyser votre plainte. Si vous êtes insatisfait de la réponse formulée par cette dernière, vous pouvez transmettre votre dossier au **Protecteur du citoyen**.