



## INDÉPENDANCE DU COMMISSAIRE ET DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le commissaire et le médecin examinateur agissent en toute indépendance au sein de l'Institut. Ils sont nommés par le conseil d'administration et ils relèvent directement de ce dernier. Ils n'exercent pas d'autre fonction que celle de commissaire ou de médecin examinateur. Cette exclusivité de fonction leur permet d'éviter toute situation où ils pourraient se retrouver en conflit d'intérêts dans le traitement d'une plainte.

## VOUS AVEZ D'AUTRES QUESTIONS?

Le secrétariat du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services répondra à vos questions. Pour pouvez le joindre au 418 656-4945.



INSTITUT UNIVERSITAIRE  
DE CARDIOLOGIE  
ET DE PNEUMOLOGIE  
DE QUÉBEC

## QUE POUVEZ-VOUS FAIRE SI VOUS ÊTES EN DÉSACCORD AVEC LES CONCLUSIONS OBTENUES?

### Par le commissaire :

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions du commissaire ou si ses conclusions ne vous ont pas été transmises dans un délai de 45 jours, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen :

*Bureaux du Protecteur du citoyen*  
525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25  
Québec (Québec) G1R 5Y4  
Téléphone local : 418 643-2688  
Ligne téléphonique sans frais :  
1 800 463-5070

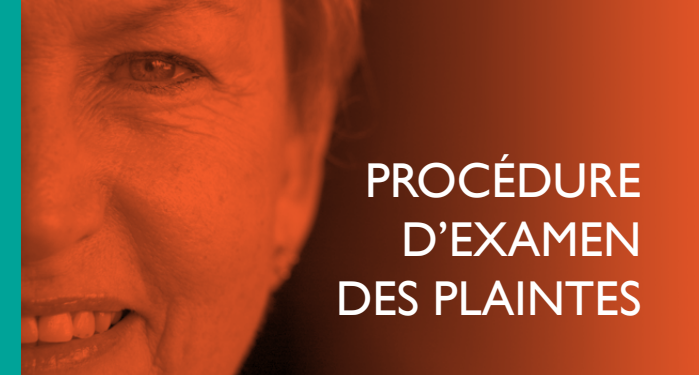
### Par le médecin examinateur :

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions du médecin examinateur ou si ses conclusions ne vous ont pas été transmises dans un délai de 45 jours, vous disposez de 60 jours pour soumettre votre demande par écrit au comité de révision de l'Institut désigné par le conseil d'administration :

*Présidente du comité de révision*  
Institut universitaire de cardiologie  
et de pneumologie de Québec  
2725, chemin Sainte-Foy, bureau Y-8145  
Québec (Québec) G1V 4G5  
Téléphone : 418 656-4945  
Courriel :  
iucpq.gestion.plaintes@ssss.gouv.qc.ca

## VOUS AVEZ LE DROIT :

- D'ÊTRE INFORMÉ SUR LES SERVICES EXISTANTS ET LA FAÇON DE LES OBTENIR;
- DE RECEVOIR LES SERVICES ADÉQUATS SUR LE PLAN SCIENTIFIQUE, HUMAIN ET SOCIAL, AVEC CONTINUITÉ, DE FAÇON PERSONNALISÉE ET SÉCURITAIRE;
- DE CHOISIR LE PROFESSIONNEL OU L'ÉTABLISSEMENT DONT VOUS RECEVREZ LES SERVICES;
- DE RECEVOIR DES SOINS EN CAS D'URGENCE;
- D'ÊTRE INFORMÉ SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ AINSI QUE SUR LES SOLUTIONS POSSIBLES ET LEURS CONSÉQUENCES AVANT DE CONSENTIR À RECEVOIR DES SOINS;
- D'ÊTRE INFORMÉ LE PLUS TÔT POSSIBLE DE TOUT ACCIDENT SURVENU AU COURS D'UNE PRESTATION DE SERVICES;
- D'ÊTRE TRAITÉ AVEC COURTOISIE, ÉQUITÉ ET COMPRÉHENSION, DANS LE RESPECT DE VOTRE DIGNITÉ, DE VOTRE AUTONOMIE, DE VOS BESOINS ET DE VOTRE SÉCURITÉ AU COURS DE TOUTE INTERVENTION;
- D'ACCEPTER OU DE REFUSER LES SOINS DE FAÇON LIBRE ET ÉCLAIRÉE, VOUS-MÊME OU PAR L'ENTREMISE DE VOTRE REPRÉSENTANT;
- D'AVOIR ACCÈS À VOTRE DOSSIER, QUI EST CONFIDENTIEL, SELON CERTAINES MODALITÉS;
- DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS QUI VOUS CONCERNENT;
- D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ OU ASSISTÉ D'UNE PERSONNE DE VOTRE CHOIX QUAND VOUS DÉSIREZ OBTENIR DES INFORMATIONS SUR LES SOINS ET LES SERVICES;
- DE PORTER PLAINTÉ SANS RISQUE DE REPRÉSAILLES, D'ÊTRE INFORMÉ DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ OU ASSISTÉ À TOUTES LES ÉTAPES DE VOS DÉMARCHES, SI NÉCESSAIRE;
- D'ÊTRE REPRÉSENTÉ POUR TOUS LES DROITS QUI VOUS SONT RECONNUS EN CAS D'INAPTITUDE TEMPORAIRE OU PERMANENTE;
- DE RECEVOIR DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE, SI VOUS ÊTES ANGLOPHONE, SELON LE PROGRAMME D'ACCÈS GOUVERNEMENTAL.



## PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES



## GUIDE SOMMAIRE



INSTITUT UNIVERSITAIRE  
DE CARDIOLOGIE  
ET DE PNEUMOLOGIE  
DE QUÉBEC



## PLAINTES ET INSATISFACTIONS

Vous êtes insatisfait des soins et des services reçus? Vous avez l'impression que vos droits n'ont pas été respectés? Faites-le nous savoir.

Porter plainte est une action constructive. Cela permet de mieux faire respecter vos droits et d'améliorer la qualité des soins et des services offerts à l'Institut.

## VOUS AVEZ LE DROIT DE PORTER PLAINTE

Le personnel, les médecins et les gestionnaires de l'établissement mettent tout en œuvre pour vous offrir les meilleurs soins et services. Il peut toutefois arriver que vous ne soyez pas entièrement satisfait. En discutant avec eux, vous avez de bonnes chances d'arriver à une solution.

Cependant, si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, la Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit que vous pouvez déposer une plainte auprès d'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (ci-après nommé commissaire). Celui-ci agit en toute indépendance. Ses services sont gratuits et confidentiels.

## QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTE?

- Tout usager qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'Institut;
- Le représentant ou le mandataire d'un usager;
- Les héritiers et les représentants d'un usager décédé.

## À QUI ADRESSER VOTRE PLAINTE?

Vous pouvez formuler une plainte verbale ou transmettre une plainte écrite au commissaire. Les coordonnées pour le joindre sont :

### Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec  
2725, chemin Sainte-Foy, bureau Y-8145  
Québec (Québec) G1V 4G5  
Téléphone : 418 656-4945  
Courriel : [iucpq.gestion.plaintes@ssss.gouv.qc.ca](mailto:iucpq.gestion.plaintes@ssss.gouv.qc.ca)



## VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE POUR FORMULER VOTRE PLAINTE?

Des ressources peuvent vous aider à formuler votre plainte. Elles peuvent aussi vous accompagner dans le processus. Leurs services sont gratuits et confidentiels :

- Un membre du comité des usagers de l'Institut que vous pouvez joindre au 418 656-4804 ou encore par courriel à [iucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca](mailto:iucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca)
- Un conseiller du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes « CAAP – Capitale-Nationale » que vous pouvez joindre au 418 681-0088, au 1 877 767-2227 ou encore par courriel à [plaintes03@caap-capitalenationale.org](mailto:plaintes03@caap-capitalenationale.org)

Vous pouvez aussi vous faire aider par un parent, un proche ou un ami à toutes les étapes du traitement de la plainte.

## POUVEZ-VOUS PORTER PLAINTE CONTRE UN MÉDECIN, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT EN MÉDECINE?

Vous pouvez déposer une plainte concernant un médecin, un pharmacien ou un résident en médecine. Le commissaire l'acheminera au médecin examinateur nommé par le conseil d'administration de l'Institut et vous en informera.

Le médecin examinateur procédera à l'étude de votre plainte de la même façon que le commissaire et il vous communiquera ses conclusions par écrit dans un délai de 45 jours.



## COMMENT SE DÉROULERA LE TRAITEMENT DE VOTRE PLAINTE

Le commissaire vous fera parvenir un avis de réception indiquant la date à laquelle votre plainte a été reçue.

À compter de cette date, il disposera de 45 jours pour étudier votre plainte. Pour ce faire, il communiquera avec vous pour compléter votre version des faits. Il obtiendra les observations des personnes concernées, consultera votre dossier médical ainsi que toute personne dont il jugera l'expertise utile.

Dans le cas où la procédure pourrait exiger plus de temps, vous serez informé de l'évolution de votre plainte.

À la fin de sa démarche, le commissaire vous communiquera ses conclusions. Il le fera par écrit pour les plaintes écrites et verbalement pour les plaintes verbales. S'il y a lieu, il formulera des recommandations à l'autorité concernée et il s'assurera du suivi.

La personne qui dépose une plainte ne doit en aucune circonstance subir de représailles. Si une telle situation se produit, la personne doit en informer le commissaire. Celui-ci interviendra sans délai.