



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC

RÈGLEMENT

Règlement no : 32

Instance responsable : conseil d'administration

Adopté par le conseil d'administration le : 1^{er} avril 2014

Résolution no : CA-01-04-[03]-14

Entrée en vigueur le : 25 mars 1993

Révisions le : 4 mars 1999, 8 décembre 1999, 4 avril 2002,
13 septembre 2007, 1^{er} avril 2014

Champ d'application : commissaire local aux plaintes et à la
qualité des services, médecin examinateur et membres du
comité de révision

TITRE : Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec

1. FONDEMENTS

Le présent règlement est élaboré en vertu des dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) et de ses règlements.

2. PRINCIPES

Le règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (IUCPQ) est institué tel que défini dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2) (LSSSS) et dans ses règlements. Il privilégie le respect des droits des usagers et le traitement diligent de leurs plaintes.

3. OBJECTIF

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure à suivre pour la mise en œuvre des fonctions reliées à l'examen des plaintes des usagers par l'IUCPQ, conformément à la LSSSS. Le présent règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes des usagers est transmis au ministre de la Santé et des Services sociaux, sur demande.

CONSULTATIONS

Conseil des infirmières et infirmiers :

Conseil multidisciplinaire :

Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens :

Cadres :

Comité de vigilance et de la qualité :
11 mars 2014

Comité de direction : 12 mars 2014

4. CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement s'applique au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, au médecin examinateur, aux membres du comité de révision, à tous les intervenants œuvrant à l'IUCPQ ainsi qu'aux usagers désireux de porter plainte auprès des instances concernées.

5. DÉFINITIONS

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

Agence : Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale.

CA : conseil d'administration de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec.

CMDP : conseil des médecins, dentistes et pharmaciens.

Commissaire : commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Comité des usagers : comité obligatoirement mis sur pied par le conseil d'administration qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager, son mandataire ou son représentant dans toute démarche qu'ils entreprennent pour porter plainte.

Comité de vigilance et de la qualité : comité obligatoirement institué par le conseil d'administration qui a principalement pour fonction d'assurer le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, du médecin examinateur et du Protecteur du citoyen auprès du conseil d'administration quant aux plaintes et aux interventions relevant de leur compétence respective.

Établissement : Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec.

Intervenant : tout membre du personnel, chercheur, stagiaire, contractuel ou bénévole œuvrant au sein de l'établissement ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de leurs fonctions ou de leur profession.

LSSSS : Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Mandataire : une personne désignée par un usager apte afin d'effectuer le suivi d'une plainte en lieu et place de ce dernier. Dans un tel cas, l'usager doit signer un consentement écrit confirmant qu'il mandate une personne désignée à cette fin et ce consentement doit être versé au dossier de plainte de l'usager.

Ministre : ministre de la Santé et des Services sociaux.

Organisme d'assistance : organisme mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux conformément à l'article 76.6 de la LSSSS, pour assister et pour accompagner sur demande un usager, son mandataire ou son représentant qui désirent porter plainte auprès du commissaire,

d'une agence ou du Protecteur du citoyen, incluant les cas où la plainte est acheminée vers le CMDP de l'établissement.

Plaignant : toute personne physique qui formule une plainte, qu'elle soit usagère, représentante de l'utilisateur ou autre personne en toute autre qualité.

Plainte : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un plaignant auprès du commissaire concernant les soins et les services qu'il a reçus (incluant ceux reçus à l'intérieur d'un projet de recherche), aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auxquels l'établissement a recours pour la prestation de services, notamment par entente visée aux articles 108 et 108.1 de la LSSSS.

Plainte écrite : une plainte est réputée être écrite lorsqu'elle est reproduite sur un support qui permet de reconnaître la signature de la personne qui porte cette plainte. Une plainte, même écrite, qui ne comporte pas la signature de son auteur, n'est pas une plainte écrite.

Protecteur du citoyen : le Protecteur du citoyen est nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen (L.R.Q., c. P-32). Il exerce les fonctions du Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux.

Représentant de l'utilisateur : toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur conformément à l'article 12 de la LSSSS.

Ressource externe : une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auxquels recourt l'établissement pour la prestation de services, notamment par entente visée aux articles 108 et 108.1 de la LSSSS, sauf les services donnés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce leur fonction au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle ressource.

Soins et services : les soins et les services de santé ou les services sociaux offerts par l'établissement, par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial ou par tout autre organisme, société ou personne auxquels l'établissement a recours pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 et 108.1 de la LSSSS.

Usager : toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des soins et des services de l'établissement ou qui participe à une recherche. Ce terme comprend, le cas échéant, tout mandataire, tout représentant de l'utilisateur ainsi que tout héritier ou tout représentant légal de l'utilisateur décédé.

SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

6. MODALITÉS

6.1 FONCTION DU COMMISSAIRE

Le commissaire est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leurs plaintes. À cette fin, il exerce exclusivement les fonctions prévues à la LSSSS dont notamment celle de faire la lumière sur les motifs des plaintes en collaboration avec les gestionnaires, de faire le suivi de la plainte auprès du plaignant et s'il y a lieu, d'émettre des recommandations aux gestionnaires afin de conserver ou d'augmenter la qualité des soins et des services et d'éviter que les situations ne se reproduisent.

Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire doit également intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs de croire que les droits des usagers ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Il fait également la promotion du régime d'examen des plaintes. À cette fin, le commissaire prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la procédure de formulation de la plainte et de son traitement soient portées à la connaissance du public et à celle des intervenants par différentes stratégies (affiche, dépliant, etc.).

Le commissaire traite certains dossiers en collaboration avec le médecin examinateur.

6.2 FONCTION DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le médecin examinateur examine toute plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement, incluant les centres de recherche. Lors d'une plainte, il doit faire la lumière sur les motifs de la plainte, faire le suivi auprès du plaignant et émettre des recommandations afin de conserver ou d'augmenter la qualité des soins et des services et éviter que les situations ne se reproduisent. Il traite certains dossiers en collaboration avec le commissaire.

6.3 FONCTION DU COMITÉ DE RÉVISION

Le comité de révision est nommé par le conseil d'administration. Il a pour fonction de réviser strictement le traitement accordé par le médecin examinateur de l'établissement à l'examen de la plainte. Le comité de révision n'a pas compétence lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires ou lorsqu'une plainte a été rejetée par le médecin examinateur qui l'a jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

6.4 IMMUNITÉ

Le commissaire, le médecin examinateur et le comité de révision ou un de ses membres ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

6.5 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.

6.6 SERMENT

Conformément à la LSSSS, le commissaire, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent prêter serment prévu à l'annexe 1 du présent règlement avant de commencer à exercer leurs fonctions.

6.7 CONFLIT D'INTÉRÊTS

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

SECTION 2 – FORMULATION ET RÉCEPTION D'UNE PLAINTE

6.8 FORMULATION DE LA PLAINTE

Lorsqu'un usager, son mandataire ou son représentant n'obtiennent pas satisfaction auprès du personnel ou du gestionnaire, ils peuvent formuler une plainte écrite ou verbale au commissaire.

Lorsqu'un usager, son mandataire ou son représentant manifestent leur intention de formuler une plainte auprès du commissaire, l'intervenant ou le gestionnaire doivent obligatoirement fournir les renseignements leur permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment selon l'urgence ou l'état de santé de l'utilisateur, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale du plaignant en remplissant le formulaire prévu à cet effet et le transmettre sans délai au commissaire.

6.9 ACHEMINEMENT

Tout intervenant ou tout gestionnaire qui reçoivent une plainte écrite ou verbale l'acheminent sans délai au commissaire.

6.10 CONTENU DE LA PLAINTE

Toute plainte portée à la connaissance du commissaire doit contenir notamment les éléments suivants :

- la date de la formulation de la plainte;
- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone du plaignant;
- l'unité et le numéro de la chambre où le plaignant peut être rejoint, s'il y a lieu;
- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme d'assistance et d'accompagnement, s'il y a lieu;
- la date et l'heure à laquelle s'est produit l'évènement qui est à la source de la plainte;
- l'objet de l'insatisfaction du plaignant;
- un exposé des faits avec le plus de détails possibles (quand, où);
- si possible, le nom et le prénom des personnes concernées;
- le résultat attendu à la suite du traitement de la plainte, s'il y a lieu.

6.11 ASSISTANCE

Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris lorsque la plainte doit être transmise au comité de révision.

Le commissaire doit informer le plaignant de la possibilité d'être assisté et accompagné par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région (CAAP) ou par un membre du comité des usagers, de même que du droit qu'il a d'être assisté et accompagné par la personne de son choix.

6.12 INFORMATION AU PLAIGNANT

Le commissaire fournit, à la demande du plaignant, toute information relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers. De plus, il doit l'informer de la protection que la LSSSS reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

6.13 RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Sur réception d'une plainte, le commissaire enregistre la date de réception au système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) prévu à cet effet. Il procède à l'étude de la situation pour déterminer la recevabilité de la plainte et s'il s'agit d'une plainte, d'une demande d'intervention ou d'une demande de soutien pour procéder à l'ouverture d'un dossier.

S'il s'agit d'une plainte portant sur un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, il réfère cette plainte au médecin examinateur, à l'exception des plaintes portant sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques. Dans ce dernier cas, la plainte est examinée par le commissaire (article 45, LSSSS).

6.14 AVIS DE RÉCEPTION

Le commissaire doit, dans les cinq jours suivant la réception de la plainte écrite ou verbale, expédier un accusé de réception par écrit au plaignant, à moins que les conclusions du commissaire ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte.

Cet avis doit indiquer :

- la date de la réception de la plainte;
- la date de son transfert au médecin examinateur lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;
- le nom du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région et ses coordonnées;
- les délais prescrits par la LSSSS pour examiner la plainte, soit 45 jours à compter de la date de réception de la plainte ou, le cas échéant, de la date de transfert au médecin examinateur;

- la mention que l’omission par le commissaire de communiquer au plaignant ses conclusions à la suite de l’examen de la plainte dans le délai de 45 jours donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen ou, si cette omission est celle du médecin examinateur, ouverture au recours auprès du comité de révision;
- dans tous les cas, les recours qui peuvent être exercés par le plaignant, s’il est en désaccord avec les conclusions du commissaire ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

6.15 TRANSFERT DE LA PLAINTE PAR LE COMMISSAIRE

Lorsque la plainte concerne la qualité de l’acte d’un médecin, d’un dentiste, d’un pharmacien ou d’un résident qui exercent leur profession dans un centre exploité par l’établissement, incluant le centre de recherche, le commissaire transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il lui transfère également tout écrit ou tout document afférent à cette plainte.

Toutefois, lorsque la plainte porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, incluant le secteur de la recherche, elle est examinée par le commissaire, à moins qu’il ne soit d’avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que l’objet de la plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

6.16 AVIS À UNE RESSOURCE EXTERNE

Lorsque la plainte porte sur les soins et les services dispensés par une ressource externe à laquelle l’établissement a recours pour la prestation de soins et de services, le commissaire en informe l’autorité concernée. Si la plainte est écrite, le commissaire lui transmet un avis écrit et s’il est d’avis qu’il y a absence de préjudice pour le plaignant, il lui communique une copie ou un résumé de la plainte. Si la plainte est verbale, le commissaire en informe verbalement l’autorité concernée.

SECTION 3 – TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE

6.17 RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Le commissaire juge de la recevabilité de la plainté en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager, par son mandataire ou par son représentant avec le consentement de l'usager s'il est apte à le donner et que la plainté porte sur les soins et les services offerts par l'établissement ou par une ressource externe à laquelle l'établissement a recours pour la prestation de soins et de services.

6.18 ABSENCE DE COMPÉTENCE

Lorsqu'une plainté ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence du commissaire, ce dernier en informe le plaignant et il peut, avec le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente.

6.19 PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI

Le commissaire peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainté qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe le plaignant et si la plainté est écrite, il lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainté de l'usager.

6.20 AVIS D'EXAMEN

Le commissaire avise par écrit et sans délai le plaignant et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée par la plainté, de sa décision d'examiner cette plainté. 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 commissaire doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties.

6.21 CONCILIATION

Le commissaire qui procède à l'examen d'une plainté peut agir à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainté dont il est saisi et compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en éviter la répétition ou d'en atténuer les conséquences. En outre, le commissaire peut formuler, à tous les niveaux de l'organisation, les recommandations à portée individuelle ou systémique qu'il juge appropriées. Les personnes qui reçoivent les recommandations peuvent refuser d'en faire l'application. Dans un tel cas, elles doivent alors justifier les motifs de leur refus et proposer d'autres pistes de solutions.

6.22 CONVOCATION

Le commissaire peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge pertinent à l'examen de la plainté. 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 qu'elle y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du commissaire au plus tard dans un délai de cinq jours. Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le commissaire.

6.23 DOSSIER MÉDICAL DE L'USAGER

À des fins d'enquête, le commissaire a accès au dossier médical de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou de tout document contenus au dossier.

6.24 CONSULTATION

Le commissaire peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire. Si le conseil d'administration l'y autorise, il peut consulter tout expert externe à l'établissement.

6.25 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, soit la Direction des ressources humaines, pour évaluation et décision. Il peut également, s'il le juge nécessaire, aviser l'ordre professionnel de la ressource concernée par la plainte.

6.26 ÉTUDE DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE

L'autorité visée à l'article 6.25 du présent règlement doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle doit faire périodiquement rapport écrit au commissaire de l'évolution de ce dossier.

6.27 CONCLUSION ET DÉLAI

Le commissaire doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer ses conclusions au plaignant au plus tard 45 jours après la réception de celle-ci accompagnée, le cas échéant, des recommandations qu'il a acheminées au conseil d'administration ainsi qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement. Les conclusions du commissaire doivent également mentionner la pertinence d'appliquer une mesure disciplinaire à l'endroit d'un employé de l'établissement.

Il doit également informer le plaignant du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.

6.28 PRÉSUMPTION

Lorsque le commissaire fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 6.27 du présent règlement, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

6.29 RAPPORT OU RECOMMANDATION

Lorsque des recommandations sont émises, le gestionnaire a un délai de quinze jours pour informer par écrit le commissaire s'il accepte d'appliquer la recommandation ainsi que la date prévue pour l'appliquer. Une fois la recommandation réalisée, il doit en informer par écrit le commissaire.

Le commissaire peut transmettre au conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le comité de vigilance et de la qualité nommé par le conseil d'administration examine régulièrement en cours d'année toutes les plaintes reçues, les délais de traitement des plaintes, les recommandations émises ainsi que le suivi des recommandations ou tout rapport que lui transmet le commissaire. Il effectue les recommandations appropriées, le cas échéant, auprès du conseil d'administration. Le président de ce comité effectue un suivi auprès du conseil d'administration lors de ses séances ordinaires.

6.30 REFUS DE DONNER SUITE À UNE RECOMMANDATION

Lorsqu'un gestionnaire refuse de donner suite à une recommandation, il en avise le commissaire par écrit en indiquant les raisons et il propose des pistes de solutions alternatives.

Lorsque la direction ou le responsable des services en cause dans l'établissement ayant fait l'objet d'une plainte n'entendent pas donner suite, malgré la demande réitérée du commissaire, ce dernier peut s'adresser au supérieur immédiat du gestionnaire refusant la recommandation jugée nécessaire, au directeur général ou au comité de vigilance et de la qualité.

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

SECTION 4 – TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

6.31 PLAINTÉ 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, il lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte et en informe le commissaire.

6.32 PLAINTÉ AU REGARD DE L'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DE L'ACTE

La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques s'avère de la compétence du médecin examinateur.

6.33 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.

6.34 RENVOI DISCIPLINAIRE

Le médecin examinateur peut, s'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'impliquer une sanction disciplinaire, choisir d'acheminer la plainte qui concerne un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens auprès de ce conseil pour qu'il procède à son étude selon les règles applicables. Lorsque la plainte concerne un résident, le règlement numéro 44 s'applique. Le médecin examinateur achemine alors la plainte au directeur de la Direction de l'enseignement universitaire. 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.

6.35 RAPPORT DE SUIVI

Le médecin examinateur doit, à tous les 60 jours à compter de la date où la personne qui a formulé une plainte a été avisée que celle-ci est soumise pour étude à un comité de discipline constitué par le CMDP, faire rapport par écrit à cette personne sur le progrès de l'étude de cette plainte.

6.36 EXAMEN PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

Le médecin examinateur peut, après évaluation préliminaire d'une plainte, décider de procéder à son examen de la manière décrite aux articles 6.39 à 6.43 du présent règlement.

6.37 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 celle-ci 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 celui-ci a accès au dossier de plainte et indiquer les modalités de cet accès.

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

6.39 CONVOCATION

Le médecin examinateur peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge pertinent à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le médecin examinateur ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'établissement ou qu'elle y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur. Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le médecin examinateur.

6.40 DOSSIER MÉDICAL D'UN USAGER

À des fins d'enquête, le médecin examinateur a accès au dossier médical de l'usager et à la communication de tout renseignement ou de tout document contenus au dossier.

6.41 CONSULTATION

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire. Si le conseil d'administration l'y autorise, il peut consulter tout expert externe à l'établissement.

6.42 RÉORIENTATION DE LA PLAINTÉ

Si le médecin examinateur est d'avis que les faits soumis à son examen sont susceptibles d'impliquer une sanction disciplinaire, le médecin examinateur peut, en cours d'examen, transférer la plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 6.34 du présent règlement.

6.43 CONCLUSION ET DÉLAI

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et communiquer sa conclusion 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 au professionnel visé ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Il doit également informer les parties du recours dont elles peuvent se prévaloir auprès du comité de révision et des moyens de l'exercer. Il transmet une copie de sa conclusion et, le cas échéant, de ses recommandations au commissaire. La conclusion et, le cas échéant, les recommandations du médecin examinateur doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

6.44 PRÉSUMPTION

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 6.43 du présent règlement, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

6.45 RAPPORT OU RECOMMANDATION

Le médecin examinateur peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP, tout rapport ou toute recommandation qu'il juge pertinent dans l'exercice de ses fonctions à titre de médecin examinateur. Il en transmet copie au commissaire.

Le conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le médecin examinateur et il 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.

6.46 DEMANDE DE RÉVISION

La personne qui a formulé la plainte ou le professionnel visé par une plainte qui sont en désaccord avec les conclusions qui leur ont été transmises ou qui sont réputées leur avoir été transmises par le médecin examinateur, peuvent adresser une demande de révision auprès du comité de révision. Cette demande doit être faite par écrit ou verbalement et adressée au président du comité de révision. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur.

6.47 MOTIF DE LA DEMANDE ET EXCLUSIONS

Une demande de révision doit porter sur les conclusions transmises par le médecin examinateur. Une telle demande 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.

6.48 DÉLAI

La demande de révision doit être faite dans les 60 jours suivant la réception de la conclusion ou à l'expiration du délai visé à l'article 6.43 du présent règlement si aucune conclusion n'a été transmise. Le comité de révision peut recevoir une demande hors délai s'il est d'avis que la personne qui a formulé la plainte était, pour des raisons médicales, dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

6.49 AVIS DE RÉCEPTION

Le président 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. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. Il communique copie de cet avis au médecin examinateur, à la personne visée par la plainte ainsi qu'au commissaire.

6.50 DOSSIER DE PLAINTE

Dans les cinq jours suivant la réception de l'avis prévu à l'article 6.49 du présent règlement, le médecin examinateur transmet au président du comité de révision le dossier de plainte qu'il a constitué.

6.51 RÉVISION

Sauf lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires, le comité de révision détermine si le médecin examinateur a procédé à l'examen de la plainte avec diligence et avec un souci d'équité. Il doit également s'assurer que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits des personnes concernées de même que sur les normes et les standards professionnels.

6.52 CONVOCATION

Le comité de révision peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge pertinent 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 qu'elle y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du comité de révision. Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le comité de révision.

6.53 DOSSIER MÉDICAL DE L'USAGER

À des fins d'enquête, le comité de révision a accès au dossier médical de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou de tout document contenus au dossier.

6.54 COMPÉTENCE

Motifs à l'appui, le comité de révision doit conclure à l'une des options suivantes :

- confirmer les conclusions du médecin examinateur de l'établissement;
- requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité de révision et qu'il transmette ses nouvelles conclusions au plaignant, avec copie au comité de révision, au professionnel concerné et au commissaire;
- acheminer la plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 6.34 du présent règlement, compte tenu des adaptations nécessaires;
- recommander au médecin examinateur de l'établissement ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toutes mesures de nature à les réconcilier.

6.55 DÉCISION

Dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, le comité de révision doit communiquer par écrit un avis motivé au plaignant, au professionnel concerné, 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.

6.56 DÉCISION FINALE

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

6.57 RAPPORT ET RECOMMANDATION

Le comité de révision peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP tout rapport ou toute recommandation qu'il juge pertinent dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet copie au médecin examinateur et au commissaire.

SECTION 5 – DOSSIER DE PLAINTE D’UN USAGER

6.58 CONSTITUTION DU DOSSIER DE PLAINTE

Le dossier de plainte d’un usager est strictement confidentiel. Il ne peut être rendu accessible que conformément à la LSSSS. Il est constitué et tenu par le commissaire ou, le cas échéant, par le médecin examinateur.

6.59 CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTE

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 et reçu par le commissaire et, le cas échéant, par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

6.60 TRANSMISSION AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le commissaire doit, dans les cinq jours de la réception de la demande écrite du Protecteur du citoyen, lui transmettre une copie complète du dossier de plainte.

6.61 INTERDICTION

Aucun document inclus au dossier de plainte d’un usager ne peut être versé au dossier d’un membre du personnel ou du CMDP de l’établissement. Toutefois, la conclusion motivée du médecin examinateur et, le cas échéant, les recommandations qui l’accompagnent ainsi que, le cas échéant, l’avis du comité de révision doivent être versés au dossier du membre du CMDP visé par la plainte.

6.62 CONSERVATION ET DESTRUCTION DU DOSSIER DE PLAINTE

Après la fermeture du dossier de plainte, celui-ci est conservé pour une période de cinq ans. Au terme de cette période, le commissaire voit à sa destruction en utilisant des moyens respectant la confidentialité des documents.

SECTION 6 – RAPPORT ANNUEL SUR LA PROCÉDURE D’EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L’AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

6.63 RAPPORT ANNUEL DU COMMISSAIRE

Au plus tard le 1^{er} juin de chaque année, le commissaire doit transmettre au conseil d’administration un rapport annuel sur l’application de la procédure d’examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits. Ce rapport comprend notamment le nombre et les motifs des plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées ou abandonnées. Le rapport annuel doit indiquer les délais d’examen, les suites qui ont été données ainsi que le nombre de plaintes et les motifs qui ont fait l’objet d’un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du commissaire ayant pour objet l’amélioration de la qualité des soins et des services dispensés ainsi que toute autre recommandation que le commissaire estime appropriée.

Également, le commissaire doit transmettre à l’Agence une fois par année et à chaque fois que cette dernière le requiert, son rapport annuel de gestion, incluant notamment le bilan des activités du commissaire, du médecin examinateur et du comité de révision conformément à l’article 76.11 de la LSSSS. Les rapports de ces instances sont ensuite acheminés au ministère de la Santé et des Services sociaux.

6.64 RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Au plus tard le 1^{er} juin de chaque année, le médecin examinateur doit transmettre au conseil d’administration et au CMDP un rapport annuel décrivant notamment le nombre de plaintes qui lui ont été transférées, le nombre de celles qu’il a rejetées sur examen sommaire, le nombre de celles qu’il a orientées conformément aux articles 6.34 et 6.42 du présent règlement ainsi que les motifs des plaintes qu’il a examinées. 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 qui en intègre le contenu au rapport annuel sur la procédure d’examen des plaintes et sur l’amélioration de la qualité de services qu’il transmet à l’Agence en vertu de l’article 76.10 de la loi.

6.65 RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION

Au plus tard le 1^{er} juin de chaque année, le comité de révision doit transmettre au conseil d’administration et le cas échéant, au CMDP, un rapport annuel décrivant notamment le nombre de demandes dont il a été saisi, les motifs sur lesquels ces demandes étaient fondées, les décisions qu’il a rendues ainsi que les délais d’étude des demandes.

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. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le comité de révision estime appropriée. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire qui en intègre le contenu au rapport visé à l’article 76.10 de la LSSSS. Un exemplaire du rapport annuel du comité de révision est acheminé au Protecteur du citoyen.

7. RESPONSABILITÉ

Le commissaire est responsable de l'application de ce règlement dans le respect des droits des usagers.

8. DISPOSITIONS FINALES

8.1 REPRÉSAILLES

Le commissaire, le médecin examinateur ou le comité de révision doivent intervenir de la manière qu'ils jugent la plus appropriée et sans délai lorsqu'ils sont informés qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature.

8.2 ABROGATION

Le règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement est abrogé et remplacé par le présent règlement.

8.3 ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

8.4 RÉVISION

Le présent règlement doit faire l'objet d'une révision tous les cinq ans suivant son entrée en vigueur ou lorsque des modifications législatives le requièrent.

9. ANNEXES

Annexe 1 : Assermentation

Annexe 2 : Cheminement d'une plainte auprès du commissaire

Annexe 3 : Cheminement d'une plainte dirigée au médecin examinateur

Annexe 4 : Cheminement d'une plainte au CMDP

Annexe 5 : Cheminement d'une plainte au comité de révision

Annexe 6 : Cheminement d'une plainte dirigée au directeur de la Direction de l'enseignement universitaire concernant un résident en médecine

ANNEXE 1

ASSERMENTATION

Considérant l'article 76.3 de la LSSSS qui stipule qu'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, un médecin examinateur et un membre du comité de révision doivent, avant de commencer à exercer leurs fonctions conformément au présent titre, prêter serment.

Considérant le règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers adopté par le conseil d'administration de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec le (*date d'adoption du règlement*).

Considérant la nomination par le conseil d'administration de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec le (*date de nomination*) à titre de :

- Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- Médecin examinateur
- Membre du comité de révision

DÉCLARATION SOLENNELLE

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

(*nom et prénom de la personne*)
(*fonction de la personne*)

« Affirmé solennellement devant moi à (*lieu*) ce (*date*) »

(*nom et prénom de la personne*)
Commissaire à l'assermentation (*Numéro*)
District judiciaire de (*lieu*)

ANNEXE 2

CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE AUPRÈS DU COMMISSAIRE

Plaignant.

Plainte verbale ou écrite.

Le commissaire appose la date de réception de la plainte.

Le commissaire peut examiner la plainte ou la rejeter.

Le commissaire envoie au plaignant un accusé de réception dans les cinq jours suivant la réception de la plainte en l'informant de son droit d'être accompagné dans sa démarche (sauf si la plainte est traitée dans les 72 heures).

Le commissaire informe le gestionnaire ou le membre du personnel concerné par la plainte.

Le commissaire dispose de 45 jours pour remettre sa conclusion au plaignant (possibilité de prolonger si nécessaire en informant le plaignant).

La transmission de la conclusion se fait selon le mode de dépôt en informant du même coup le plaignant de son droit de recours au Protecteur du citoyen.

Les recommandations sont acheminées au gestionnaire avec un résumé de la situation.

Si le plaignant a recours au Protecteur du citoyen, le commissaire doit transférer le dossier de plainte dans les cinq jours suivant la demande du Protecteur du citoyen.

ANNEXE 3

CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE DIRIGÉE AU MÉDECIN EXAMINATEUR

Plaignant.

Plainte verbale ou écrite.

Le commissaire appose la date de réception de la plainte.

Le commissaire peut examiner la plainte ou la rejeter.

Le commissaire envoie au plaignant un accusé de réception dans les cinq jours suivant la réception de la plainte en l'informant de son droit d'être accompagné dans sa démarche.

La plainte concerne un membre du CMDP ou un résident.

Le commissaire peut prendre la version des témoins s'il y a lieu.

Le commissaire transfère le dossier de plainte au médecin examinateur. Il envoie une lettre au plaignant et au médecin examinateur pour les informer du transfert.

Le médecin examinateur envoie un accusé de réception au plaignant.

Le médecin examinateur informe par écrit le professionnel concerné par la plainte et lui transmet une copie ou un résumé de la plainte.

Le médecin examinateur dispose de 45 jours pour communiquer sa conclusion au plaignant.

Il informe le plaignant, le professionnel et le commissaire de sa conclusion. Il informe du même coup le plaignant de son droit de recours pour faire une demande auprès du comité de révision dans les 60 jours suivant la réception de sa conclusion.

Le médecin examinateur dépose sa conclusion au dossier du professionnel visé par la plainte.

Une lettre est envoyée au professionnel s'il n'y a pas de faute professionnelle retenue.

S'il s'agit d'un cas disciplinaire, le médecin examinateur transfère la plainte au CMDP et il en informe le plaignant, le professionnel et le commissaire.

S'il s'agit d'un cas disciplinaire concernant un résident en médecine, le médecin examinateur transfère la plainte au directeur de la Direction de l'enseignement universitaire.

ANNEXE 4

CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE AU CMDP

RÉCEPTION DE LA PLAINTE AU CMDP

Le comité exécutif du CMDP forme un comité de discipline.

Le président du comité de discipline avise le plaignant, le professionnel concerné, le médecin examinateur et le commissaire lorsque le comité de discipline est formé.

Le comité de discipline entend les parties et tout témoin qu'il juge pertinent.

À tous les 60 jours, le comité de discipline informe le médecin examinateur de l'avancement de la situation. Ce dernier, à son tour, en informe le plaignant.

Le comité de discipline rédige un rapport et le transmet au CMDP.

Le CMDP prend connaissance du rapport et décide s'il recommande des mesures disciplinaires au conseil d'administration.

SI AUCUNE RECOMMANDATION DU CMDP AU CA

- Le CMDP informe le médecin examinateur, le plaignant et le commissaire.
- Le CMDP informe le professionnel concerné par la plainte.

SI RECOMMANDATION DU CMDP AU CA

- Le CMDP transmet le dossier au CA.
- Le CA informe le professionnel qu'il pourra être entendu à huis clos.
- Le CA prend la décision.

SI LE CA IMPOSE UNE MESURE DISCIPLINAIRE AU PROFESSIONNEL CONCERNÉ

- Le CA dépose la décision au dossier du professionnel.
- Le CA informe l'ordre professionnel concerné.
- Le CA informe le professionnel concerné de la décision.

ANNEXE 5

CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE AU COMITÉ DE RÉVISION

Le plaignant ou le professionnel adressent une demande verbale ou écrite au comité de révision au plus tard 60 jours après la réception de la conclusion du médecin examinateur.

La demande ne peut porter sur le rejet de la plainte ou sur la décision de l'acheminer au CMDP à des fins disciplinaires.

Dans les cinq jours suivant la réception de la demande de révision, le médecin examinateur transmet le dossier de plainte au président du comité de révision.

Le comité de révision informe les parties pour qu'elles puissent présenter leurs observations et il en avise le médecin examinateur ainsi que le commissaire.

Le comité de révision doit rendre une décision et la communiquer par écrit aux parties concernées dans les 60 jours suivant la réception de la demande de révision.

Le comité de révision transmet une copie de la décision au médecin examinateur et au commissaire.

La décision du comité de révision est déposée au dossier du professionnel concerné ainsi qu'au dossier de plainte.

La décision du comité de révision est finale.

ANNEXE 6

CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE DIRIGÉE AU DIRECTEUR DE LA DIRECTION DE L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE CONCERNANT UN RÉSIDENT EN MÉDECINE

Réception d'une plainte verbale ou écrite déposée auprès du commissaire.

Transfert de la plainte au médecin examinateur.

Si la plainte concerne une question d'ordre disciplinaire, le médecin examinateur informe le directeur de la Direction de l'enseignement universitaire et lui achemine la plainte.

Le directeur de la Direction de l'enseignement universitaire, agissant à titre de président du comité d'examen des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents en médecine, en informe par écrit le résident dans les 30 jours suivant la réception de la plainte.

Après étude de la plainte, si le comité recommande au CA l'application d'une mesure disciplinaire, le président dudit comité en informe du même coup, par écrit, le résident.

L'avis écrit du CA contenant un exposé des faits, des gestes ou des omissions reprochés est remis au résident et déposé à son dossier.

Le résident en médecine faisant l'objet d'une mesure disciplinaire peut soumettre son cas à la procédure régulière de grief et d'arbitrage (voir le règlement numéro 44, Entente entre la FMRQ et le MSSS).

Selon la gravité de la plainte, le directeur général de l'IUCPQ peut également en aviser les instances concernées.