
 <p>INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC</p> <p>AFFILIÉ À  UNIVERSITÉ LAVAL</p>	RÈGLEMENT
	Règlement no : 32
	Instance responsable : conseil d'administration
	Adopté par le conseil d'administration le : 1 ^{er} octobre 2019 Résolution no : CA-01-10-[12]-19
	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, 1 ^{er} octobre 2019
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 – Université Laval	

1. FONDEMENTS

Le présent règlement est élaboré en vertu des dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2, ci-après « LSSSS ») 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 – Université Laval (ci-après « Institut ») est institué tel que défini dans la loi précitée et de ses règlements. Il privilégie la reconnaissance et le respect des droits des usagers ainsi que le traitement diligent de leurs plaintes. Il reconnaît également l'importance du code d'éthique adopté par le conseil d'administration de l'Institut à titre d'instrument essentiel visant une qualité de services en amélioration continue et assurant aux usagers le plus grand respect de leurs droits.

3. OBJECTIF

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure à suivre pour la mise en œuvre des fonctions liées à l'examen des plaintes des usagers de l'Institut, conformément aux dispositions légales.

CONSULTATIONS	
<input type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers :	<input type="checkbox"/> Cadres :
<input type="checkbox"/> Conseil multidisciplinaire :	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction : 12 septembre 2019
<input type="checkbox"/> Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens :	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de vigilance et de la qualité : 24 septembre 2019

4. CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement s'applique au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, une personne membre du personnel de l'établissement et agissant sous son autorité, au médecin examinateur, aux membres du comité de révision, à tous les intervenants œuvrant à l'Institut 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 :

CA : conseil d'administration de l'Institut.

CMDP : conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Institut.

Commissaire : commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'Institut.

Comité de révision : comité institué par le CA qui a pour fonction de réviser le traitement accordé par le médecin examinateur de l'établissement à l'examen de la plainte.

Comité des usagers : comité institué en vertu de l'article 209 de la LSSSS qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager, son mandataire ou son représentant dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

Comité de vigilance et de la qualité : comité créé par le CA conformément à la LSSSS. Il est responsable, entre autres, d'assurer auprès du CA le suivi des recommandations du commissaire ou du Protecteur du citoyen relativement aux plaintes formulées ou aux interventions effectuées, et ce, conformément aux dispositions de la LSSSS ou de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (RLRQ, c. P-31.1).

Établissement : Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval (Institut).

Intervenant : tout membre du personnel, chercheur, stagiaire, contractuel ou bénévole œuvrant au sein de l'établissement ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelés 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 (RLRQ, c. S-4.2).

Maltraitance : Geste singulier ou répétitif ou défaut d'action appropriée se produisant dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et causant, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne.

Mandataire : 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.

Médecin examinateur : médecin désigné par le CA sur recommandation du CMDP pour l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident de l'établissement.

Ministre : ministre de la Santé et des Services sociaux.

Organisme d'assistance et d'accompagnement : organisme communautaire mandaté par le ministre, conformément à l'article 76.6 de la LSSSS, pour assister et accompagner, sur demande, un usager ou son mandataire dans toute démarche qu'ils entreprennent en vue de porter plainte auprès de l'établissement 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 ou une personne autorisée par la LSSSS ou le Code civil du Québec à la représenter.

Plainte : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un plaignant auprès du commissaire concernant les soins ou les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus (incluant ceux reçus à l'intérieur d'un projet de recherche), aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement 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 (RLRQ, c. P-32). Il exerce les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux conformément à ce prévoit la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (RLRQ, c. P-31.1).

Représentant de l'usager : toute personne reconnue à titre de représentant de l'usager conformément à l'article 12 de la LSSSS, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil du Québec.

Ressource externe : ressource intermédiaire ou 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 exercent leurs fonctions au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle ressource.

Soins et services : soins et services de santé ou 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 aux articles 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 un projet de 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.

6. MODALITÉS

6.1 FONCTION DU COMMISSAIRE

Le commissaire est nommé par le CA et relève de ce dernier. Il est responsable envers le CA 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, notamment celle de faire la lumière sur les motifs de plainte en collaboration avec les gestionnaires, d'effectuer 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 afin d'éviter que les situations ne se reproduisent.

Le CA doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire et du personnel qui agissent sous son autorité dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le CA doit notamment s'assurer que le commissaire exerce exclusivement les fonctions prévues à l'article 33 et que le personnel qui agit sous son autorité n'exerce aucune autre fonction au sein de l'établissement.

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.

Le commissaire est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, c. L-6.3). Lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, le commissaire doit diriger vers cette instance les personnes formulant ce signalement.

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

Une personne qui est membre du personnel de l'établissement peut agir sous l'autorité du commissaire.

6.2 FONCTION DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le médecin examinateur examine toute plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exercent leur profession dans l'établissement, incluant son centre de recherche. Lors de l'examen d'une plainte, il doit faire la lumière sur les motifs de cette plainte, effectuer le suivi auprès du plaignant et émettre des recommandations afin de conserver ou d'améliorer 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 CA. 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 la 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, une personne qui agit sous son autorité, le médecin examinateur et le comité de révision ou l'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, une personne qui agit sous son autorité, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent prêter le 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, et ce, conformément au code d'éthique et de déontologie des administrateurs au CA (règlement 35).

7. FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

7.1 FORMULATION DE LA PLAINTÉ

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, ils sont référés au commissaire. Tout intervenant ou gestionnaire doivent fournir au plaignant les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire. À cette fin, le commissaire prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation d'une plainte et à son traitement sont portées à la connaissance du public.

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

7.2 ACHEMINEMENT

Tout intervenant ou tout gestionnaire qui reçoivent une plainte écrite ou verbale l'acheminent sans délai au commissaire à l'adresse suivante :

Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval
2725, chemin Sainte-Foy, bureau Y7191
Québec (Québec) G1V 4 G5
Tél. : 418 656-4945 ou 1 866 656-8711 poste 4945

7.3 CONTENU DE LA PLAINTE

Toute plainte portée à la connaissance du commissaire doit contenir 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 du représentant, dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'utilisateur, ainsi que le lien qui existe entre eux, s'il y a lieu.
- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne 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 détaillé des faits (quand, où);
- le nom et le prénom des personnes concernées, s'il y a lieu;
- le résultat attendu à la suite du traitement de la plainte, s'il y a lieu.

7.4 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.

Dès la réception de la plainte, le commissaire doit informer le plaignant de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance et d'accompagnement 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.

7.5 INFORMATION DU 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 loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 76.2 de la LSSSS.

7.6 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 prévu à cet effet. Il procède à l'étude de la situation pour déterminer la recevabilité de la plainte. Qu'il s'agisse d'une plainte, d'une demande d'intervention ou d'une demande de soutien, il procède à l'ouverture d'un dossier.

Dans le cas d'une plainte écrite, le commissaire s'assure que la plainte contient tous les éléments nécessaires à son traitement. À défaut, il en informe le plaignant afin que les informations manquantes lui soient fournies dans les meilleurs délais. Lors de plainte écrite, les communications doivent se faire par écrit.

Dans le cas d'une plainte verbale, le commissaire, ou une personne qui est membre du personnel de l'établissement et qui agit sous son autorité, recueille les informations pertinentes en lien avec l'insatisfaction.

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 comme prévu à l'article 45 de la LSSSS.

7.7 AVIS DE RÉCEPTION

Dans les cinq jours suivant la réception de la plainte écrite ou verbale, le commissaire doit transmettre 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.

L'avis de réception 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, avec celles du médecin examinateur.

7.8 TRANSFERT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exercent leur profession dans l'établissement, incluant son centre de recherche, le commissaire transfère sans délai pour examen cette plainte au médecin examinateur et il en informe le plaignant en y indiquant la date du transfert. Le commissaire transfère également au médecin examinateur 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.

7.9 AVIS À UNE RESSOURCE EXTERNE

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

8. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE

8.1 RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Lorsqu'un usager n'obtient pas satisfaction auprès du personnel ou du gestionnaire, il peut formuler une plainte écrite ou verbale au commissaire.

Le commissaire juge de la recevabilité de la plainte en s'assurant que cette dernière 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 plainte 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 services.

Il avise par écrit et sans délai le plaignant et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée par la plainte, de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le commissaire doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties tel que le prévoit la LSSSS.

Lorsque la plainte ou l'un de ses objets concernent un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le commissaire assure sans délai son transfert au médecin examinateur désigné.

8.2 PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI

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

8.3 ABSENCE DE COMPÉTENCE

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relèvent 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.

8.4 CONCILIATION

Le commissaire qui procède à l'examen d'une plainte peut agir à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et tenir compte des faits et des circonstances qui ont donné lieu à cette insatisfaction. Il propose 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.

8.5 CONVOCATION

L'utilisateur et toute autre personne, y compris tout membre du personnel de l'établissement ayant un contrat de service avec l'établissement en vertu de l'article 259.2 de la LSSSS ainsi que tout membre du CMDP de l'établissement, doivent fournir au commissaire tous les renseignements ainsi que tous les documents qu'il exige dans le cadre d'un examen. De plus, toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que le commissaire convoque.

Lorsque la personne convoquée par le commissaire ou 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.

8.6 DOSSIER MÉDICAL DE L'USAGER

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

8.7 CONSULTATION D'UN EXPERT EXTERNE

Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du CA, avoir recours à un expert externe à l'établissement.

8.8 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 et des communications (DRHC). La DRHC procédera à l'évaluation, au suivi du dossier et à la mise en place de mesures appropriées s'il y a lieu. Elle peut formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions.

Lors de la réception du suivi de la recommandation, si le CA juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé de l'établissement membre d'un ordre professionnel le justifie, il transmet cette plainte à l'ordre professionnel concerné. Si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit du professionnel concerné, le président-directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel. Le commissaire doit également en être avisé afin d'en informer par écrit l'utilisateur.

8.9 ÉTUDE DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE

Conformément à l'article 37 de la LSSSS, l'autorité compétente visée doit procéder avec diligence à l'étude du comportement en cause et au suivi du dossier dont elle est saisie. Elle doit faire périodiquement un rapport au commissaire du progrès de l'étude.

Le commissaire doit être informé de l'issue du dossier et le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard du membre du personnel concerné. Le commissaire doit en informer l'utilisateur.

8.10 CONCLUSION ET DÉLAI

Le commissaire doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer ses conclusions motivées au plaignant au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte. Il informe l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il est arrivé accompagnées, le cas échéant, des recommandations émises au CA, à la direction ou au responsable des services en cause, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte. Dans sa conclusion, il indique les modalités de recours que l'utilisateur peut exercer auprès du Protecteur du citoyen visé à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit alors que si la plainte est verbale, les conclusions sont transmises verbalement.

8.11 PRÉSUMPTION

Lorsque le commissaire fait défaut de respecter le délai de 45 jours prévu par la LSSSS, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives au plaignant le jour de l'expiration du délai. Ce dernier peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

8.12 SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE

Lorsque des recommandations sont émises, le gestionnaire a un délai de 60 jours pour informer par écrit le commissaire s'il accepte de les appliquer ainsi que la date prévue pour les appliquer. Une fois les recommandations réalisées, il doit en informer par écrit le commissaire.

8.13 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 de l'établissement ou, selon le cas, lorsque la plus haute autorité de la ressource externe ayant fait l'objet d'une plainte n'entendent pas donner suite à une recommandation formulée dans les conclusions motivées du commissaire, ce dernier peut transmettre au comité de vigilance et de la qualité (CVQ) ou au président-directeur général tout rapport ou toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le CVQ est responsable d'assurer, auprès du CA, le suivi des recommandations du commissaire. Il examine régulièrement en cours d'année les plaintes reçues, les délais de traitement des plaintes, les recommandations émises ainsi que le suivi de ces recommandations ou de tout rapport que lui transmet le commissaire. Le cas échéant, le CVQ effectue les recommandations appropriées auprès du CA. Le président du comité effectue un suivi lors des assemblées ordinaires du CA.

Le CA examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le commissaire. 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.

9. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

9.1 PLAINTÉ 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 le plaignant 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.

9.2 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.

9.3 ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE

Le médecin examinateur doit, sur réception d'une plainte, décider de son orientation parmi celles prévues à l'article 46 de la LSSSS.

9.4 RENVOI DISCIPLINAIRE

S'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'impliquer une sanction disciplinaire, le médecin examinateur peut choisir d'acheminer au CMDP la plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien afin qu'il procède à son étude par un comité constitué à cette fin selon les dispositions applicables. Lorsque la plainte concerne un résident, c'est le règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents en médecine de

l'Institut qui s'applique. Le médecin examinateur achemine alors la plainte à la Direction de l'enseignement et des affaires universitaires. Dans tous les cas, le médecin examinateur transmet une copie de sa décision au professionnel visé par la plainte. Il en informe également le plaignant ainsi que le commissaire.

9.5 RAPPORT DE SUIVI

À tous les 60 jours à compter de la date où le plaignant a été avisé de la réorientation de sa plainte pour étude à un comité de discipline constitué par le CMDP, le médecin examinateur doit rédiger un rapport à cette personne sur le progrès de l'étude de cette plainte.

9.6 EXAMEN PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

Selon la nature des faits et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, le médecin examinateur peut décider de procéder à son examen de la manière décrite aux articles 41 à 50 de la LSSSS.

En plus de ses fonctions liées à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers, le médecin examinateur procède pareillement à l'examen de toute plainte formulée par toute autre personne qu'un usager qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident.

9.7 AVIS D'EXAMEN

Lorsque l'orientation retenue par le médecin examinateur est d'examiner la plainte, ce dernier transmet une copie de la plainte au professionnel qui en fait l'objet. Lors de son examen, il doit être permis à l'utilisateur et au professionnel de présenter leurs observations. 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.

Le médecin examinateur doit examiner la plainte dans les 45 jours de la date de son transfert par le commissaire en tentant d'effectuer une conciliation d'intérêts en cause. Il peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire dont, avec l'autorisation du CA, un expert externe à l'établissement.

9.8 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. Compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à cette insatisfaction, 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.

9.9 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 convoquée par le médecin examinateur ou 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.

9.10 DOSSIER MÉDICAL D'UN USAGER

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

9.11 CONSULTATION

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

9.12 RÉORIENTATION DE LA PLAINTÉ

Si le médecin examinateur est d'avis que selon la nature des faits soumis à son examen, ceux-ci sont susceptibles d'impliquer une sanction disciplinaire, il doit, en cours d'examen, réorienter la plainte pour son étude à des fins disciplinaires par un comité du CMDP. Il doit alors acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier au comité de discipline. La plainte sera examinée conformément à l'article 9.4 du présent règlement.

Le médecin examinateur doit informer le plaignant, le professionnel visé ainsi que le commissaire de la nouvelle orientation de la plainte.

9.13 CONCLUSION ET DÉLAI

Le médecin examinateur doit examiner la plainte dans les 45 jours de la date de son transfert en tentant d'effectuer une conciliation des intérêts en cause.

Avant l'expiration de ce délai, il doit informer par écrit le plaignant ainsi que le professionnel concerné des conclusions motivées auxquelles il est arrivé accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations. Il doit indiquer au plaignant les conditions et les modalités du recours qu'il peut exercer auprès du comité de révision constitué en vertu de l'article 51 de la LSSSS. Le commissaire doit également en être informé.

Toutefois, les conclusions motivées et le cas échéant, les recommandations formulées par un médecin examinateur en application de l'article 47 de la LSSSS doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte.

9.14 PRÉSUMPTION

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de communiquer ses conclusions au plaignant dans le délai de 45 jours prévu à la LSSSS, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives au plaignant le jour de l'expiration de ce délai. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

9.15 RAPPORT OU RECOMMANDATION

Le médecin examinateur doit transmettre au CA et au CMDP au moins une fois par année et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans l'établissement.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la LSSSS.

Le CA examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le médecin examinateur. 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.

10. COMITÉ DE RÉVISION

10.1 DEMANDE DE RÉVISION

Le plaignant ou le professionnel visé par une plainte qui sont en désaccord avec les conclusions transmises ou réputées avoir été transmises par le médecin examinateur, peuvent respectivement faire 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. Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance au plaignant qui le requiert pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute démarche qui s'y rapporte.

10.2 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.

10.3 DÉLAI

La demande de révision doit être faite dans les 60 jours suivant la réception des conclusions du médecin examinateur ou à l'expiration du délai de 45 jours prévu à la LSSSS si les conclusions n'ont pas été transmises. Le comité de révision peut recevoir une demande hors délai s'il est d'avis que la personne qui a formulé la plainte était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

10.4 AVIS DE RÉCEPTION

Le président du comité de révision transmet par écrit au plaignant un avis précisant la date de réception de sa demande de révision. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. Il communique une copie de cet avis au médecin examinateur, à la personne visée par la plainte ainsi qu'au commissaire.

10.5 TRANSMISSION DU DOSSIER DE PLAINTE

Dans les cinq jours de la réception de la copie d'une demande de révision, le médecin examinateur concerné transmet le dossier complet de la plainte de l'utilisateur au président du comité de révision.

10.6 RÉVISION

Le comité de révision détermine si le médecin examinateur a procédé à l'examen de la plainte avec diligence et avec un souci apparent d'équité. Il doit également s'assurer que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits des parties de même que sur les normes et les standards professionnels.

Au terme de sa révision, le comité doit, dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, communiquer par écrit un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur et au commissaire.

10.7 CONVOCATION

Le comité de révision peut convoquer toute personne à une rencontre incluant un membre du personnel ou une ressource externe ainsi que tout membre du CMDP de l'établissement. Il peut également leur demander de fournir tout renseignement ou document qu'il juge pertinent à l'examen de la plainte. Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le comité de révision.

Le comité de révision doit permettre à l'utilisateur, au professionnel et au médecin examinateur concernés de présenter leurs observations.

10.8 DOSSIER MÉDICAL DE L'USAGER

À des fins d'examen de la plainte ou de la conduite d'une intervention, 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.

10.9 COMPÉTENCE

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

- confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- 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 une copie de la plainte ainsi que du dossier vers le CMDP pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin. L'examen se fera selon ce qui est énoncé à l'article 9.6 du présent règlement, compte tenu des adaptations nécessaires;
- recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes toutes mesures de nature à les réconcilier.

10.10 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.

10.11 DÉCISION FINALE

La conclusion retenue par le comité de révision dans son avis est finale et ne peut être révisée.

10.12 RAPPORT ET RECOMMANDATION

Le comité de révision doit transmettre au CA, avec copie au CMDP, au moins une fois par année et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport énonçant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision depuis le dernier rapport, ses conclusions ainsi que les délais de traitement de ses dossiers; il peut en outre formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés par l'établissement.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire ainsi qu'au Protecteur du citoyen en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

11. DOSSIER DE PLAINTE D'UN USAGER

11.1 CONSTITUTION DU DOSSIER DE PLAINTE

Le dossier de plainte d'un usager est strictement confidentiel. Une personne ne peut y avoir accès que conformément à la LSSSS. Le dossier de plainte est constitué et tenu par le commissaire ou, le cas échéant, par le médecin examinateur.

11.2 CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTE

Le dossier de plainte de l'utilisateur 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. Le gouvernement peut, par règlement, déterminer le contenu du dossier de plainte d'un usager.

11.3 TRANSMISSION AU PROTECTEUR DU CITOYEN (PROTECTEUR DES USAGERS)

Dans les cinq jours de la réception de la communication écrite du Protecteur des usagers, l'établissement, par l'intermédiaire du commissaire, doit lui transmettre une copie complète du dossier de plainte.

11.4 INTERDICTION

Aucun document contenu 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, les conclusions motivées et le cas échéant, les recommandations formulées par le médecin examinateur en application de l'article 47

de la LSSSS ou l'avis formulé par un comité de révision en application de l'article 52 de la LSSSS, doivent être versés au dossier du membre du CMDP visé par la plainte

11.5 CONSERVATION ET DESTRUCTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ

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.

12. RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES, LA SATISFACTION DES USAGERS DE MÊME QUE LE RESPECT DE LEURS DROITS

12.1 RAPPORT ANNUEL DU COMMISSAIRE

Au plus tard à la date fixée par le CA, le commissaire prépare et présente au CA, pour approbation, le rapport prévu à l'article 76.11 de la LSSSS.

Le CA de établissement doit transmettre au ministre une fois par année et chaque fois qu'il le requiert, un rapport 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 le bilan des activités du commissaire et intègre le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision. Il doit également faire état des mesures recommandées par le commissaire de même qu'indiquer les mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits.

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.

12.2 RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le médecin examinateur doit transmettre au CA et au CMDP au moins une fois par année et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans l'établissement.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la LSSSS.

12.3 RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION

Le comité de révision doit transmettre au CA, avec copie au CMDP, au moins une fois par année et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport énonçant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision depuis le dernier rapport, ses conclusions ainsi que les délais de traitement de ses dossiers.

Ce rapport peut aussi contenir les recommandations du comité de révision ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans l'établissement.

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 ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

12.4 RESPONSABILITÉ

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

13. DISPOSITIONS FINALES

13.1 REPRÉSAILLES

Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu des articles 43, 44, 45, 53 ou 60 de la LSSSS. Dès que la personne qui est appelée à examiner cette plainte en est informée, elle doit intervenir sans délai.

13.2 ABROGATION

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

13.3 ENTRÉE EN VIGUEUR

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

13.4 RÉVISION

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

14. ANNEXES

Annexe 1 : Assermentation

Annexe 2 : Cheminement d'une plainte auprès du commissaire

Annexe 3 : Plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

ANNEXE 1

ASSERMENTATION

Considérant l'article 76.3 de la LSSSS qui stipule notamment qu'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, un commissaire local adjoint, une personne qui agit sous leur autorité, 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 relatif à 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 – Université Laval 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 – Université Laval le (*date de nomination*) à titre de :

- commissaire local aux plaintes et à la qualité des services,
- membre du personnel de l'établissement qui agit sous l'autorité du commissaire,
- membre du comité de révision.

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

- Médecin examinateur

Considérant que le soussigné est :

- une personne agissant sous l'autorité du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

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*)

ANNEXE 2

CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE AUPRÈS DU COMMISSAIRE

(EXCLUANT LES MEMBRES DU CMDP ET LES RÉSIDENTS)

USAGER



Plainte verbale ou écrite



Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)



Le CLPQS doit transmettre un accusé de réception à l'utilisateur ou à son représentant dans les cinq jours de la réception, sauf s'il traite la plainte dans les 72 heures de sa réception



Le CLPQS dispose de 45 jours pour examiner, analyser la plainte, concilier les parties et transmettre ses conclusions motivées à l'utilisateur ou à son représentant
« Chaque partie peut présenter ses observations. »



Les conclusions du CLPQS sont transmises verbalement ou par écrit selon le mode de dépôt
Le CLPQS doit informer l'utilisateur de son droit de recours auprès du Protecteur du citoyen

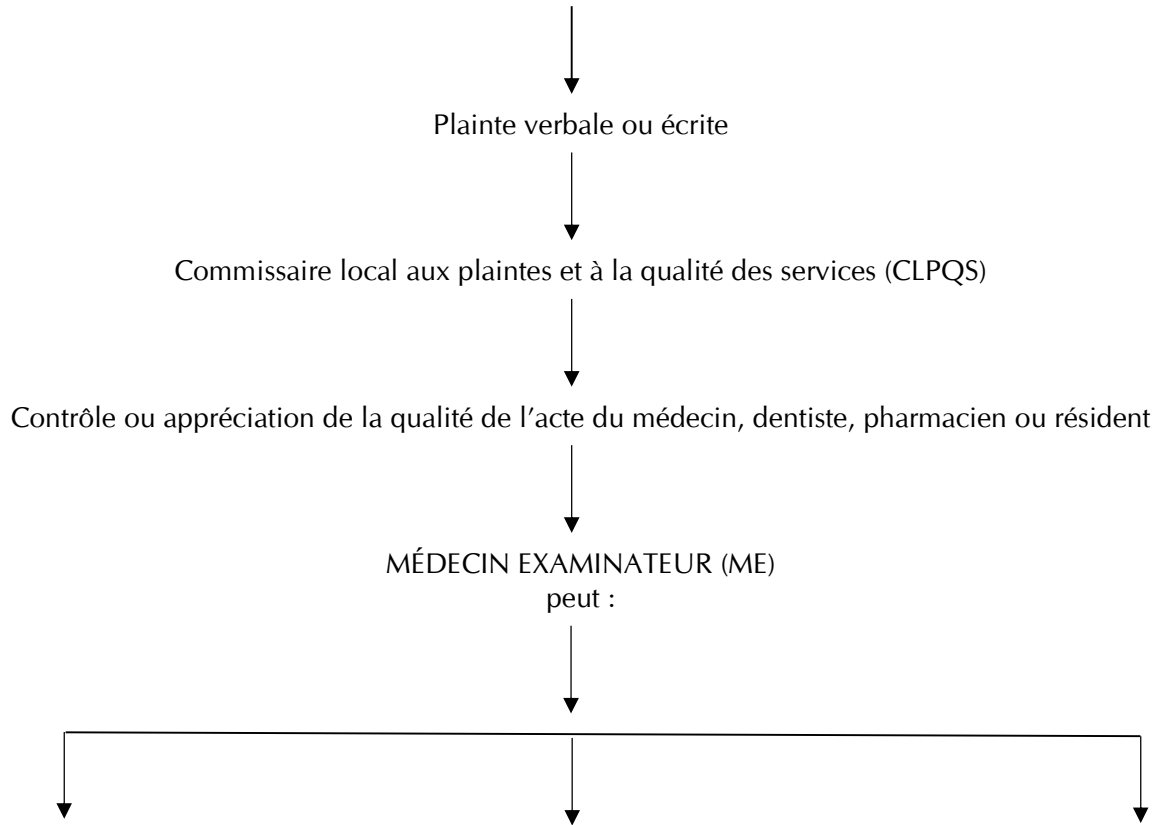


Si l'utilisateur décide de se prévaloir de son droit de recours, le CLPQS doit transférer dans les cinq jours le dossier de plainte au Protecteur du citoyen.

ANNEXE 3

Plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

USAGER OU TOUT AUTRE PERSONNE



Rejeter	Examiner	Transférer au CMDP/ comité de discipline
<ul style="list-style-type: none">• Informe le plaignant• Informe le CLPQS	<ul style="list-style-type: none">• Avise le plaignant et le professionnel/présente ses observations• Transmets une copie de la plainte au professionnel• Délai de 45 jours pour concilier les parties et communiquer ses conclusions• Peut réorienter au CMDP en cours d'examen• Informe le plaignant, le CLPQS et le professionnel :<ul style="list-style-type: none">➤ conclusions;➤ recommandations;➤ recours possible auprès du comité de révision dans les 60 jours• Les conclusions du ME doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte	<ul style="list-style-type: none">• Transfert de la plainte au CMDP à des fins disciplinaires