

Quels sont les recours possibles ?

Si vous avez porté plainte et que vous n'êtes pas satisfait des conclusions de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, vous pouvez communiquer avec le :

Protecteur du citoyen

10^e étage, bureau 1000
1080, côte du Beaver Hall
Montréal (Québec) H2Z 1S8

Téléphone : 514 873-2032

Télécopieur sans frais: 1 866 902-7130

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien et que vous n'êtes pas satisfait des conclusions du médecin examinateur, vous pouvez la soumettre au comité de révision désigné par le conseil d'administration de l'établissement.

Le CSSS Jeanne-Mance comprend les installations suivantes :

CLSC des Faubourgs 1705, rue de la Visitation Montréal H2L 3C3 514 527-2361	Centre d'hébergement Émilie-Gamelin 1440, rue Dufresne Montréal H2K 3J3 514 527-8921
1250, rue Sanguinet Montréal H2X 3E7 514 527-2361	Centre d'hébergement Armand-Lavergne 3500, rue Chapleau Montréal H2K 4N3 514 527-8921
2260, rue Parthenais Montréal H2K 3T5 514 527-2361	Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal 66, boulevard René-Lévesque Est Montréal H2X 1N3 514 861-9331
CLSC du Plateau-Mont-Royal 4625, avenue De Lorimier Montréal H2H 2B4 514 521-7663	Centre d'hébergement du Manoir-de-l'Âge-d'Or 3430, rue Jeanne-Mance Montréal H2X 2J9 514 842-1147
CLSC Saint-Louis-du-Parc 15, avenue du Mont-Royal Ouest, bureau 100 Montréal H2T 2R9 514 286-9657	Centre d'hébergement Jean-De La Lande 4255, avenue Papineau Montréal H2H 2P6 514 526-4981
Clinique de médecine familiale Notre-Dame 2120, rue Sherbrooke Est, 6 ^e étage Montréal H2K 1C3 514 527-1958	Centre d'hébergement Bruchési 2225, rue Rachel Est Montréal H2H 1R4 514 526-4981
Service de sages-femmes 2187, rue Larivière Montréal H2K 1P5 514 527-2361	Centre d'hébergement Ernest-Routhier 2110, rue Wolfe Montréal H2L 4V4 514 842-7181

Sites Web à consulter
CSSS Jeanne-Mance : www.csssjeannemance.ca
Protecteur du citoyen : www.protecteurducitoyen.qc.ca

La démarche de plaintes au Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance

Pour nous aider à toujours
offrir de meilleurs services

Centre de santé et de services sociaux
Jeanne-Mance

Centre affilié universitaire

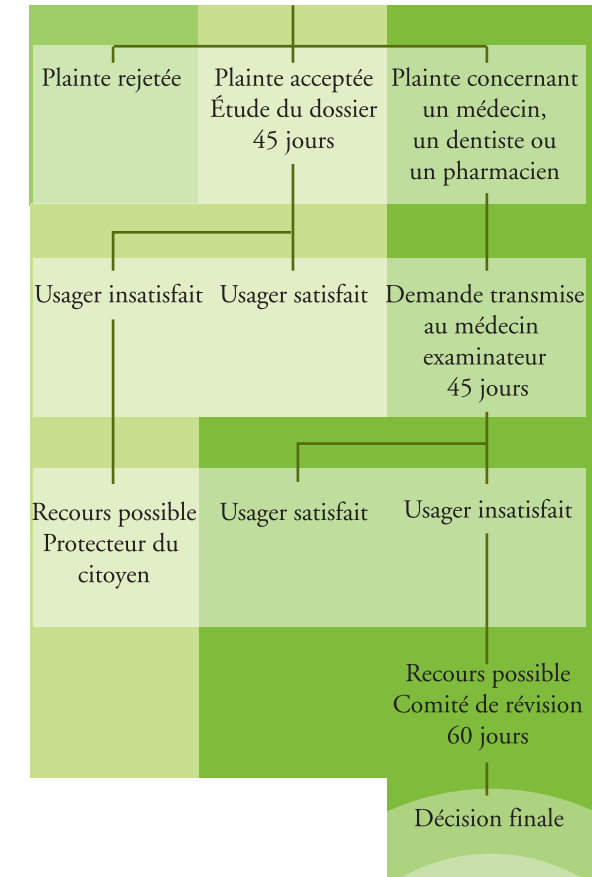
Septembre 2011

NOTRE MISSION VOTRE SANTÉ

Quel est le cheminement d'une plainte ?

Le tableau suivant résume les étapes du cheminement d'une plainte.

Réception de la plainte par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services



Bien que tout soit mis en œuvre pour assurer la qualité et la disponibilité des services au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Jeanne-Mance, il peut arriver que vous ayez le sentiment de ne pas avoir obtenu les services auxquels vous aviez droit. Si cette situation se présente, vous pouvez exprimer votre insatisfaction en toute confiance.

Vous pouvez d'abord en discuter avec le chef de programme ou le chef de l'unité, puisque ces personnes sont responsables de votre bien-être, en premier lieu. Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de la démarche ou si vous jugez que la situation le requiert, vous pouvez alors formuler une plainte.

Qui peut porter plainte ?

- Tout usager du CSSS Jeanne-Mance;
- Le titulaire de l'autorité parentale d'un enfant mineur;
- Le mandataire légal d'une personne devenue inapte;
- Le curateur, le tuteur, le conjoint, un proche parent ou une personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte.

Comment formuler une plainte ?

- Par téléphone, par écrit ou en personne à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CSSS Jeanne-Mance;
- La plainte doit comprendre le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du plaignant.

Vous avez besoin d'aide pour formuler une plainte ?

Les personnes ou les organismes suivants peuvent vous aider à formuler une plainte, si nécessaire :

- La commissaire aux plaintes et à la qualité des services, au 514 525-1900, poste 6207;
- Le comité des usagers du CSSS Jeanne-Mance, au 514 525-1900, poste 6649;
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Île de Montréal (CAAP-Île de Montréal), au 514 861-5998.

Quel est le rôle de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ?

Le rôle de la commissaire est de recevoir et de traiter les plaintes concernant les services offerts par des intervenants du CSSS Jeanne-Mance. Pour ce faire, elle procède à une étude complète de la plainte. Toute information recueillie est consignée dans un dossier distinct du dossier médical et traitée en toute confidentialité.

Lors de l'étude de la plainte, la commissaire tentera de trouver des solutions mutuellement acceptables qui permettent de répondre à vos attentes, avec votre collaboration et celle du personnel concerné. Si elle le juge nécessaire, elle peut faire toute recommandation pour éviter qu'une situation ne se reproduise.

La commissaire vous informera des conclusions de son enquête au plus tard 45 jours après la date de la réception de la plainte. Elle vous avisera si elle croit devoir repousser ce délai et vous en donnera les raisons.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
du CSSS Jeanne-Mance :

Nadine Mailloux, 514 525-1900, poste 6207
155, boulevard Saint-Joseph Est, Montréal H2T 1H4