

Signalement	Plainte
<p>Peuvent signaler :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un usager qui ne souhaite pas déposer une plainte; - Un utilisateur des services qui n'est pas touché directement par la situation; - Un membre ou un comité des usagers ou un comité des résidents; - La famille ou un proche; - Un employé ou un bénévole œuvrant ou ayant œuvré au sein de l'établissement, d'une ressource ou d'un organisme, notamment un représentant du CAAP; - Un intervenant du réseau de la santé et des services sociaux; - Une association de défense des droits des personnes; - Tout autre citoyen au courant d'une situation. 	<p>Peuvent porter plainte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'usager : La personne qui a reçu ou qui reçoit les services de santé et les services sociaux; - Son représentant : <ul style="list-style-type: none"> ☛ Usager apte : représentant désigné (par autorisation) ☛ Usager inapte : représentant légal (tuteur, mandataire, curateur...) ☛ Usager mineur (moins de 14 ans): autorité parentale ☛ Usager décédé : héritiers et représentants légaux
<p>Le signalement peut être fait de façon anonyme (sans nom).</p>	<p>La plainte doit être signée.</p>
<p>La décision d'intervenir appartient aux commissaires.</p> <p>Ils n'ont pas l'obligation de faire un suivi au signalant.</p> <p>Ils n'ont pas de délai pour intervenir.</p>	<p>Vous recevez un accusé de réception.</p> <p>Un ou une commissaire analyse la plainte.</p> <p>La personne qui a porté plainte reçoit la conclusion dans un délai de 45 jours.</p>
<p>Si la personne est insatisfaite, il n'y a pas de 2^e recours.</p> <p>Toutefois, rien ne limite le droit d'une personne de demander au Protecteur du citoyen d'intervenir sur les mêmes faits.</p>	<p>Si la personne est insatisfaite, elle peut utiliser le 2^e recours, au <u>Protecteur du citoyen</u> (voir CAAP Météo du 7 mai 2018 en cliquant ici).</p>

Sources :

Loi sur les services de santé et services sociaux, articles 12, 33, 24

Cadre de référence « Le pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services », Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2008, 39 pages.

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000957/?&date=ASC>