



**VOUS ÊTES UN USAGER
(ou un proche)
ET VOUS ÊTES
INSATISFAIT**

des services que vous avez reçus, auriez dû recevoir ou recevez du Centre de santé et de services sociaux de La Matapédia (CLSC de la Vallée, Centre hospitalier d'Amqui et Résidence Marie-Anne Ouellet), ou d'une ressource intermédiaire ?

Vous pouvez faire part de votre insatisfaction aux personnes qui vous rendent le service ou encore demander à parler à une personne responsable, mais vous pouvez également porter plainte auprès de la COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

VOUS ÊTES UN INTERVENANT DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX OU UN CITOYEN et vous avez CONNAISSANCE que les DROITS d'un ou de plusieurs usagers n'ont pas été respectés, vous pouvez en informer la COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

VOS DROITS

(Réf. Code d'éthique
CSSS de La Matapédia, avril 2009)

Le respect et la dignité

L'utilisateur est une personne à part entière, qui a droit au respect de son individualité, de ses opinions, de ses croyances, de sa vie privée et de son intimité, et ce, sans discrimination.

Les soins et les services

Des soins et des services de qualité adaptés aux besoins particuliers des personnes et tenant compte de l'évolution des connaissances et des ressources de l'établissement.

L'information

Information juste, honnête et transparente sur son état de santé ainsi que sur la nature, les conséquences et les risques associés aux soins, aux traitements ou aux interventions proposés ou prescrits.

La participation

Droit de participer à toute décision concernant sa santé, incluant le droit de refuser les soins et traitements prescrits.

La confidentialité

Confidentialité des informations sur la vie privée et respect du secret professionnel.

La sécurité et le confort

Environnement sécuritaire, salubre et confortable.

L'accompagnement et la représentation

Être accompagné ou assisté pour information, démarches ou recours. Être représenté en cas d'incapacité physique ou mentale.

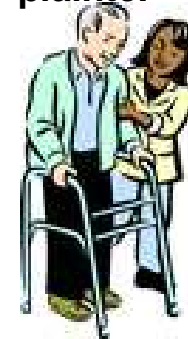
Plaintes et recours

Manifester son insatisfaction auprès des intervenants ou gestionnaires, être informé sur le mécanisme de traitement des plaintes.

**LES MOTIFS DE
PLAINTES**

GRANDES CATEGORIES

- ↔ **Accessibilité et continuité**
- ↔ **Soins et services dispensés**
- ↔ **Relations interpersonnelles**
- ↔ **Salubrité, sécurité, alimentation, etc.**
- ↔ **Aspect financier**
- ↔ **Information donnée, consentement aux soins, droit de porter plainte.**
- ↔ **Autres**



FORMULAIRE

IDENTIFICATION DE L'USAGER

Prénom et nom :

Adresse complète :

No de téléphone :

IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT (s'il y a lieu)

Prénom et nom :

Adresse complète :

No de téléphone :

IDENTIFICATION DU SERVICE EN

CAUSE :

DATE DE L'ÉVÈNEMENT (s'il y a lieu)

RENSEIGNEMENTS RELATIFS À LA PLAINE

OBJET DE VOTRE INSATISFACTION (en quelques mots)

DIFFÉRENTES OPTIONS DE TRANSMISSION DES PLAINTES :

- ❖ FAIRE PARVENIR À LA COMMISSAIRE LOCALE
- ❖ REMETTRE À UN MEMBRE DU PERSONNEL QUI FERA LE SUIVI
- ❖ REJOINDRE DIRECTEMENT LA COMMISSAIRE LOCALE PAR TÉLÉPHONE

**COMMENT PORTER
PLAINTÉ?**



Par écrit ou verbalement auprès de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services :

135, av. Gaétan-Archambault
Amqui (Québec) G5J 2K5

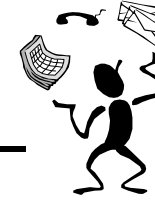
Tél : 1 877 732-5004
Fax : (418) 724-8632
Courriel :
plaintes.csssmatapia@ssss.gouv.qc.ca



SI LA PLAINTÉ CONCERNE UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN MÉDECIN RÉSIDENT, LA COMMISSAIRE LOCALE DOIT RECEVOIR LA PLAINTÉ ET LA TRANSFÉRER SANS DÉLAI AU MÉDECIN EXAMINATEUR NOMMÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.



**BESOIN D'AIDE
POUR PORTER
PLAINTÉ ?**



La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'utilisateur pour la formulation de sa plainté

EN TOUT TEMPS

Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-St-Laurent peut vous aider !



C'EST GRATUIT !

1 - 877 - 767 - 2227

Tout usager a le droit d'être accompagné et d'être assisté par toute personne de son choix



Centre de santé et de services sociaux
de La Matapédia

**La qualité des services,
C'EST IMPORTANT!**

**LA COMMISSAIRE
LOCALE AUX PLAINTES
ET À LA QUALITÉ DES
SERVICES**

EST

**RESPONSABLE ENVERS
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU RESPECT DES DROITS
DES USAGERS ET DU TRAITEMENT
DILIGENT DE LEURS PLAINTES**

1 877 732-5004

Le respect des **DROITS** et le traitement des **PLAINTES** c'est **IMPORTANT**, mais c'est **SURTOUT UNE QUESTION DE QUALITÉ!**

