

Selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), c'est un droit reconnu :

- 1. D'assurer la protection sécurisée** de votre dossier confidentiel
- 2. D'avoir accès** et d'obtenir une copie de votre dossier confidentiel
- 3. D'avoir accès à de l'hébergement**, même après avoir reçu votre congé du médecin, jusqu'à ce que votre état de santé vous permette de réintégrer votre domicile ou d'obtenir votre place dans un autre établissement comme : RI, RTF, RPA, ou autre
- 4. De choisir/changer** le professionnel ou l'établissement de votre choix selon les ressources disponibles
- 5. De consentir aux soins de façon libre et éclairée ou de les refuser**, vous-même ou par l'entremise de votre représentant
- 6. D'être accompagné ou assisté** par la personne de votre choix pour obtenir des renseignements sur les services
- 7. D'être informé de son état de santé**, des options de traitement, des risques, des conséquences et des mises en garde
- 8. D'être informé le plus tôt possible** de tout accident ou incident survenu au cours d'un soin ou d'un service donné
- 9. D'être informé de la procédure** d'examen des plaintes (REP) et, si nécessaire, d'être accompagné ou assisté pendant toutes les étapes de votre démarche de plainte

- 10. D'être informé sur les services existants et la façon d'y avoir accès**, en lien avec vos besoins : ressources matérielles et professionnelles, programmes ministériels
- 11. D'être représenté pour donner votre consentement** pour tous vos droits reconnus, si vous devenez inapte de façon temporaire ou permanente
- 12. D'être traité avec courtoisie**, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de votre sécurité et de vos besoins
- 13. De participer aux décisions** qui vous concernent
- 14. De porter plainte sans risque** de représailles
- 15. De recevoir des services adéquats** de façon continue, personnalisée et sécuritaire
- 16. De recevoir des services en langue anglaise si vous êtes anglophone**, selon le programme d'accès gouvernemental
- 17. De recevoir des soins en cas d'urgence**
- 18. De reconnaître les directives médicales anticipées** déterminées par la personne majeure apte et de les suivre si cette personne devient inapte (*Loi... fin de vie*)
- 19. De recevoir des soins de fin de vie** qui tiennent compte de votre état de santé afin d'apaiser vos souffrances jusqu'à votre décès (*Loi... soins de fin de vie*)

**Régime d'examen des plaintes (REP)
du réseau de la santé et
des services sociaux (RSSS)**



**Services gratuits, confidentiels
et personnalisés**

- **Information, référence et soutien-conseil**
- **Assistance et accompagnement** à toute personne, son représentant ou héritier, qui souhaite porter plainte dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS)
- **Aide et orientation** à toute personne qui se questionne sur le régime d'examen des plaintes (REP) du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS)

Le CAAP-Île de Montréal est un **organisme communautaire régional mandaté** par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

514 861-5998

English version available on request

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) a mis en place le régime d'examen des plaintes (REP) pour permettre à toute personne de porter plainte ou de faire un signalement :

- Si elle est insatisfaite des soins et services de santé ou des services sociaux qu'elle a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert
- Si elle croit que ses droits n'ont pas été respectés

Porter plainte, c'est quoi ?

Porter plainte, c'est exprimer son insatisfaction et contribuer à l'atteinte de votre satisfaction. **La qualité des services, c'est à tous et toutes d'y voir.**

Pourquoi porter plainte ?

- Pour **assurer le respect des droits** de toute personne dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS)
- Pour **améliorer la qualité** des services
- Pour **prévenir et corriger** un problème



Ce que le CAAP peut faire :

- Vous **informer** sur vos droits
- Vous **expliquer** le fonctionnement du régime d'examen des plaintes (REP)
- Vous **aider à identifier et à clarifier** vos motifs de plainte, vos insatisfactions et vos attentes
- **Rédiger ou réviser** votre lettre de plainte
- Vous **accompagner** lors des rencontres auprès des personnes qui examinent les plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS)
- Vous **assister** tout au long de votre démarche de plainte

Le CAAP-Île de Montréal peut vous informer et vous assister pour porter plainte ou faire un signalement d'actes répréhensibles.

L'horaire variable de notre personnel à nos bureaux nécessite de prendre un rendez-vous avant de vous présenter à nos bureaux.

4900, rue Jean-Talon Ouest, bureau 210
Montréal (Québec) H4P 1W9

514 861-5998

Télécopieur : 514 861-5999

Courriel : info@caapidm.ca

www.caapidm.ca

Établissements et organismes visés par le Régime d'examen des plaintes (REP) :

- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS)
- Centre hospitalier (CH)
- Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)
- Centre jeunesse (CJ)
- Centre local de services communautaires (CLSC)
- Centre de réadaptation (CR) : CRDP, CRDI, CRJDA, CRDI-TED, CRMDA, etc.
- Ressource de type familial (RTF)
- Organisme communautaire (MSSS)
- Ressource d'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique
- Ressource intermédiaire (RI)
- Résidence privée d'hébergement
- Résidence privée pour aînés (RPA) (normes et critères de la certification)
- Service ambulancier (Urgences - Santé)
- Toute autre personne, agence, société ou organisme avec lesquels les établissements de santé et de services sociaux collaborent par une entente de service.
- Le 811 pour Info-Santé, Info social et le guichet d'accès à la première ligne (GAP)

Mars 2024