

# RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Plainte concernant les services d'un CSSS ayant habituellement une mission de CH, de CLSC, de CHSLD ou encore d'un CHU, d'un CJ, d'un CR, d'une ressource intermédiaire ou de type familiale

Plainte concernant les services d'un organisme communautaire, d'une résidence d'hébergement privée agréée, des services pré-hospitaliers d'urgence, des résidences privées certifiées pour personnes âgées ou de l'exercice d'une activité de l'Agence de la santé et des services sociaux

## PREMIER RECOURS

### Établissement

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services  
Délai de réponse : 45 jours

## Médecin examinateur

Plainte impliquant un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes d'un médecin, dentiste, pharmacien ou résident  
Délai de réponse : 45 jours

## PREMIER RECOURS

### Agence de la santé et des services sociaux

Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services  
Délai de réponse : 45 jours

Recours :  
Délai de  
2 ans

Délai maximum de 60 jours  
pour faire une demande

Recours :  
Délai de  
2 ans

## DEUXIÈME RECOURS

Protecteur du citoyen  
Délai de réponse : aucun

Conseil des médecins,  
dentistes et  
pharmaciens (CMDP)  
de l'établissement  
Plainte pour étude à des  
fins disciplinaires  
Suivi tous les 60 jours

Comité de révision  
Délai de réponse : 60 jours

DEUXIÈME RECOURS  
Protecteur du citoyen  
Délai de réponse : aucun

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région est désigné pour vous assister et vous accompagner, pendant votre démarche, de façon gratuite et confidentielle