

COMMISSAIRE AUX
PLAINTES ET À LA
QUALITÉ DES SERVICES

FORMULAIRE DE PLAINTE



AMÉLIORER LA
QUALITÉ DES SOINS
ET SERVICES

Une préoccupation constante pour le
Centre intégré universitaire de santé
et de services sociaux de la
Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

Québec 

QUE FAIRE EN CAS D'INSATISFACTION?

En premier lieu, il est préférable d'en parler avec le responsable du secteur concerné. Il fera de son mieux pour vous répondre adéquatement.

Si vous demeurez insatisfait et désirez porter plainte, vous pouvez le faire :

- **Verbalement**, en contactant le commissaire;
- **Par écrit**, en remplissant le formulaire de plainte au verso;
- **En ligne**, via le formulaire électronique disponible sur le site Web.

ACCOMPAGNEMENT POSSIBLE

Vous pouvez être assisté dans vos démarches entourant le dépôt de votre plainte :

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Mauricie et Centre-du-Québec

7175, rue Marion, bureau 100
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z9
Téléphone : 819 840-0451
Sans frais : 1 877 767-2227
info@caap-mcq.qc.ca

Prendre note qu'il est toujours possible de se faire accompagner par les **comités des usagers du CIUSSS MCQ** :

CUCl.usagers.ciuSSsmcq@ssss.gouv.qc.ca
819 378-4083, poste 1463

RÔLE DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le commissaire s'assure du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Au besoin, il recommande des mesures en vue d'améliorer la qualité des soins et services.

Le commissaire effectuera une enquête au sujet de votre plainte en collaboration avec la direction concernée.

Si votre plainte concerne un médecin, dentiste, pharmacien ou résident, le commissaire l'acheminera au médecin examinateur.

Votre plainte sera traitée avec diligence, sérieux et en toute confidentialité.

QUI PEUT PORTER PLAINTÉ?

- Tout usager qui a reçu, reçoit ou requiert des soins ou services de l'établissement;
- Le représentant d'un usager;
- Les héritiers ou représentants légaux d'un usager décédé.

COMMENT JOINDRE LE COMMISSAIRE?


- **Téléphone :**
Sans frais : 1 888 693-3606
Local : 819 233-2111, poste 18302
- **Courriel :**
commissaires.plaintes04@
ssss.gouv.qc.ca
- **Formulaire en ligne :**
www.ciusssmcq.ca/plaintes
- **Adresse postale :**
1582, boul. de Port-Royal, casier 60
Bécancour, Qc G9H 1X6
2^e étage, secteur 240

Le code de conduite du
CIUSSS MCQ est
disponible dans nos
installations et sur notre
site Web :

www.ciusssmcq.ca

English and Atikamekw versions available.

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec

Québec 

FORMULAIRE DE PLAINTE

IDENTIFICATION DE L'USAGER	IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE LA PLAINTE (si autre que l'utilisateur)
Nom :	Nom :
Date de naissance :	Lien avec l'utilisateur :
Adresse :	Adresse :
Code postal :	Code postal :
Téléphone (domicile) :	Téléphone (domicile) :
Téléphone (travail) :	Téléphone (travail) :
Courriel :	Courriel :
N° de chambre si hospitalisé/hébergé :	L'utilisateur est-il au courant de la plainte? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>

DÉTAILS SUR L'ÉVÉNEMENT	
Date de l'événement :	Heure :
Lieu :	Secteur :
Nom et fonction de l'intervenant ou du médecin concerné : (s'il y a lieu)	
Avez-vous parlé de votre insatisfaction au gestionnaire du secteur concerné? : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> <i>Les intervenants peuvent vous référer au responsable pour discuter</i>	

DESCRIPTION DES FAITS (Décrivez les faits qui vous ont motivés à porter plainte)

RÉSULTATS ATTENDUS (Veuillez indiquer ce que vous attendez comme résultat suite au traitement de votre plainte)

Signature de l'utilisateur

Signature de l'auteur de la plainte
(si autre que l'utilisateur)

Date

Mise à jour : Juillet 2022

Note pour les archives : NE PAS NUMÉRISER

Veuillez retourner votre formulaire rempli au commissaire
aux plaintes et à la qualité des services (coordonnées au recto).