

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**

634, 4<sup>e</sup> rue

Shawinigan (Québec) G9N 1G8

Téléphone : 819 537-3911

Sans frais : 1 877 767-2227

[info@caap-mcq.qc.ca](mailto:info@caap-mcq.qc.ca)

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

[CUCI.usagers.ciusssmcq@ssss.gouv.qc.ca](mailto:CUCI.usagers.ciusssmcq@ssss.gouv.qc.ca)

## **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 :**  
1 888 693-3606
- **Courriel :**  
commissaires.plaintes04@  
ssss.gouv.qc.ca
- **Formulaire en ligne :**  
[www.ciusssmcq.ca/plaintes](http://www.ciusssmcq.ca/plaintes)
- **Adresse postale :**  
155, rue Toupin  
Trois-Rivières, Qc G8T 3Z8

---

Le code d'éthique du  
CIUSSS MCQ est disponible  
dans nos installations et sur  
notre site Web :

[www.ciusssmcq.ca](http://www.ciusssmcq.ca)

---

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

Québec 

