

Une de ces situations s'applique à vous ?

Vous êtes en attente ou vous avez des services au CLSC ou dans un centre de réadaptation et nous n'êtes pas satisfaits du service (temps d'attente, proposition du nombre de séances, nombre de blocs de service insuffisants, service inexistant après un certain âge, etc?)

Alors il ne faut pas hésiter, porter plainte est la meilleure stratégie, car au Québec, ce sont les plaintes nombreuses pour un même problème qui débloquent une meilleure qualité de service qui répond mieux à la réalité de la population.

Mais comment faire?

Et qui peut m'aider?

Cette section est pour vous!

Étape 1 : Discuter avant de porter plainte

Si vous êtes insatisfait des soins et des services que vous avez reçus ou si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, vous devriez d'abord en parler. Adressez-vous au personnel responsable de l'établissement avec lequel vous avez un problème pour en discuter.

→ Si cette première démarche n'apporte pas les résultats attendus, vous pouvez porter plainte.

Étape 2 : Porter plainte en 1^{er} recours

Communiquer avec l'équipe du **commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**. Vous pouvez formuler votre plainte verbalement ou par écrit. Elle sera traitée en toute confidentialité. Délai d'une conclusion : 45 jours.

Étape 3 : Porter plainte en 2^e recours

Si vous êtes insatisfait des résultats de votre démarche de plainte en premier recours, vous pouvez entreprendre une démarche de plainte en deuxième recours. Vous devrez vous adresser au **Protecteur du citoyen**. Vous pouvez formuler votre plainte verbalement ou par écrit. Elle sera traitée en toute confidentialité. Délai d'une conclusion : 60 jours.

Laval et Montréal :

Tél: 514 873-2032

Sans frais : 1 800 463-5070

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Site Web : www.protecteurducitoyen.qc.ca

Pour plus d'informations, consulter le site du gouvernement du Québec :

<http://sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/>

Ressources pour aide et accompagnement tout au long du processus de plainte :

Le comité des usagers de l'établissement visé par votre plainte

Ce comité joue un rôle dans la défense des droits et des intérêts des usagers.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire à qui vous adressez votre plainte peut vous aider.

Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Cet organisme communautaire régional est mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour offrir des services gratuits et confidentiels.

Laval : 450 662-6022

Montréal : 514 861-5998

La commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

Laval et Montréal :

Téléphone : 514 873-5146

Téléphone sans frais : 1 800 361-6477

Télécopieur : 514 873-6032

Courriel : accueil@cdpdj.qc.ca

L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Laval et Montréal :

Téléphone sans frais : 1 800 567-1465

Télécopieur : 819 475-8467

Courriel : aide@ophq.gouv.qc.ca

Personnes Handicapées pour l'Accès aux Services (PHAS)

Laval et Montréal :

Téléphone : 514 638-4777

Télécopieur : 514 254-7983

Dysphasie +

En partenariat avec l'un de ces acteurs cités ci-haut ou seul, une intervenante de Dysphasie + accompagne ses membres dans le processus à toutes les étapes que le membres le juge nécessaire.

450-937-3670

Processus de plaintes au réseau de la santé et des services sociaux

Les députés provinciaux tout comme les députés fédéraux peuvent représenter un bon appui ou une aide afin de faire changer les choses. Ces changements peuvent être énormément favorables à vos enfants. Prenez rendez-vous avec eux et parlez leur de vos enjeux et vos difficultés.

Plus on s'exprime en grand nombre, plus on a de chance de se faire entendre et de changer la situation.