

Hôpital 
Marie-Clarac
DES SOEURS DE CHARITÉ DE SAINTE-MARIE

Message
du Commissaire Local
aux Plaintes
et à la
Qualité des Services

Parce que l'Hôpital Marie-Clarac reconnaît :

- Votre droit de vous exprimer ouvertement sur vos insatisfactions en regard des services reçus ou que vous auriez dû recevoir par notre personnel;
- Votre droit de vous faire entendre sur le non-respect de vos droits ou du code d'éthique en vigueur;
- Le tout sans crainte d'aucune forme de représailles;

Pour se faire, il vous offre deux solutions :

- Parler le plus vite possible soit à une infirmière, au responsable ou directeur du service, au médecin traitant ou au chef d'unité en vue d'obtenir rapidement les explications, les réponses ou les correctifs appropriés. Si vous n'êtes pas satisfait de leur réponse, vous pourrez utiliser alors le processus d'examen des plaintes.

OU

- Vous pouvez également communiquer directement avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

*« En effet, attendre
génère de l'anxiété
et des situations de crise »*

Qui peut faire une plainte?

- Vous-même;
- Votre représentant (légal ou désigné par vous-même).

Qui peut vous aider?

- Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- Comité des usagers;
- CAAP-Île de Montréal 514 861-5998.

À qui l'adresser?

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
3530, boul. Gouin E., Mtl-N. Qc, H1H 1B7
514 321-8800 boîte vocale 398

Et si ça concerne un médecin?

Que ce soit un médecin, un pharmacien, un dentiste, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services acheminera votre plainte au médecin examinateur indépendant.

Que va-t-il se passer?

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services vous confirmera par écrit la date à laquelle il a reçu votre plainte et il disposera ensuite de 45 jours pour l'étudier, faire enquête et vous communiquera ses conclusions, le tout,

CONFIDENTIELLEMENT.

**LA QUALITÉ
DES SOINS
ET DES SERVICES
NOUS TIENT
À COEUR**

