

La qualité des services est au cœur des priorités de Villa Medica.
Si vous estimez toutefois ne pas avoir reçu les services requis ou que vos droits n'ont pas été respectés, nous aimerions en être informés.

Insatisfait d'un service offert ?

1^{re} étape

Nous vous invitons à vous adresser d'abord au chef de service qui tentera de corriger ou de clarifier la situation.

2^e étape

Si après cette démarche vous demeurez insatisfait, vous ou votre représentant pouvez vous adresser au commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui veillera au traitement juste et confidentiel de votre plainte. La plainte peut être transmise verbalement ou par écrit.



La loi interdit d'exercer toute forme de représailles contre une personne ayant porté plainte. Villa Medica adhère pleinement à ce principe.

3^e étape

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services contactera le personnel et les chefs de service impliqués et recueillera tous les renseignements pertinents en vue de trouver des solutions mutuellement acceptables. Dans le cadre du traitement d'une plainte formelle, les conclusions et recommandations émises par le commissaire vous seront transmises dans un délai de 45 jours.

4^e étape

Si vous êtes insatisfait des résultats du traitement de votre plainte, vous pouvez entreprendre une démarche en 2^e recours en communiquant avec le Protecteur du citoyen.

Vos droits

- Être informé sur votre état de santé et sur les soins offerts
- Recevoir des services de qualité
- Participer aux décisions qui vous concernent
- Être traité de façon courtoise, juste et sécuritaire
- Exiger la confidentialité de votre dossier et de votre vie privée
- Porter plainte

Vos responsabilités

- Collaborer aux traitements
- Respecter les droits des autres usagers
- Agir avec respect envers les intervenants
- Remplir le questionnaire de satisfaction de la clientèle

Une plainte ayant pour objet un service médical ou pharmaceutique sera transmise au médecin examinateur.

Coordonnées

Pour de l'assistance,
du soutien ou de
l'accompagnement à porter
plainte :

Comité des usagers

514 288-8201, poste 4362
cuvm.vmed@ssss.gouv.qc.ca

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

514 861-5998
www.caapidm.ca

Pour déposer une plainte :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de Villa Medica

225 Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2X 1C9
514 288-8201, poste 4382

Mars 2017

Pour porter une plainte en
deuxième recours :

Protecteur du citoyen

514 873-3205
www.protecteurducitoyen.qc.ca

Comité de révision (suivant les conclusions du médecin examinateur)

514 484-7878, poste 2223

*Intéressé à contribuer à
l'amélioration de nos
services? Impliquez-vous en
tant que bénévole au comité
des usagers! Poste 4362*



PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

**VOTRE
SATISFACTION
EST IMPORTANTE.**

Aidez-nous à
améliorer la
qualité
de nos
services.

