

Le CSSS Jeanne-Mance comprend les installations suivantes :

CLSC des Faubourgs

(Parthenais - Sanguinet - Visitation)

- 514 527-2361

CLSC du Plateau-Mont-Royal

- 514 521-7663

CLSC Saint-Louis-du-Parc

- 514 286-9657

Clinique de médecine familiale Notre-Dame

- 514 527-1958

Service de sages-femmes

- 514 527-2361

Centre d'hébergement Armand-Lavergne

- 514 527-8921

Centre d'hébergement Bruchési

- 514 526-4981

Centre d'hébergement du Manoir-de-l'Âge-d'Or

- 514 842-1147

Centre d'hébergement Émilie-Gamelin

- 514 527-8921

Centre d'hébergement Ernest-Routhier

- 514 842-7181

Centre d'hébergement Jean-De La Lande

- 514 526-4981

Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger

- 514 861-9331

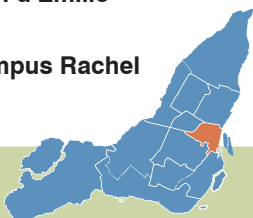
Autres ressources

Ressource alternative Maison d'Émilie

- 514 526-9652

Ressource intermédiaire Campus Rachel

- 514 866-5555



Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CSSS Jeanne-Mance :

Élise Lemaire

155, boulevard Saint-Joseph Est
Montréal (Québec) H2T 1H4
514 525-1900, poste 6207
elise.lemaire.jmance@ssss.gouv.qc.ca

www.csssjeannemance.ca

CSSS Jeanne-Mance - Service des communications : D-2014-002 - Mai 2014

Centre de santé et de services sociaux
Jeanne-Mance

Centre affilié universitaire

La démarche de plaintes

Pour nous aider à toujours vous offrir de meilleurs services!



Bien que tout soit mis en œuvre pour assurer la qualité et la disponibilité des services au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Jeanne-Mance, il peut arriver que vous ayez le sentiment de ne pas avoir obtenu les services auxquels vous aviez droit. Si cette situation se présente, vous pouvez exprimer votre insatisfaction en toute confiance.

Vous pouvez d'abord discuter avec le chef de programme ou le chef de l'unité en personne ou au téléphone, puisque ces personnes sont responsables de la qualité des services, en premier lieu. Dans la plupart des cas, cette démarche pourrait suffire à régler votre insatisfaction. Si vous n'êtes pas satisfait ou si vous jugez que la situation le requiert, vous pouvez formuler une plainte.

CSSS JEANNE-MANCE
NOTRE MISSION VOTRE SANTÉ



➔ Qui peut porter plainte?

- Tout usager du CSSS Jeanne-Mance;
- Le titulaire de l'autorité parentale d'un enfant mineur;
- Le mandataire légal d'une personne devenue inapte;
- Le curateur, le tuteur, le conjoint, un proche parent ou une personne qui démontre un intérêt particulier pour un usager majeur inapte.

➔ Comment formuler une plainte?

- Par téléphone, par écrit ou en personne à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CSSS. Le formulaire est disponible au www.csssjeannemance.ca.

➔ Qui peut vous aider à formuler une plainte?

Les personnes ou les organismes suivants peuvent vous aider à formuler une plainte, si nécessaire :

- La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, au 514 525-1900, poste 6207;
- Le comité des usagers du CSSS Jeanne-Mance, au 514 861-9331, poste 8356 - www.cucsssjm.ca;
- Le comité des résidents du centre d'hébergement concerné;
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Île de Montréal, au 514 861-5998.

➔ Quel est le rôle de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services?

Le rôle de la commissaire est de recevoir et de traiter les plaintes concernant les services offerts au CSSS Jeanne-Mance.

Lors d'une plainte :

- Elle procède à une étude complète de la plainte. Toute information recueillie est consignée dans un dossier distinct du dossier médical et traitée en toute confidentialité.
- Elle tente de trouver des solutions mutuellement acceptables qui permettent de répondre à vos attentes, avec votre collaboration et celle des personnes concernées. Si elle le juge nécessaire, elle peut faire toute recommandation pour éviter qu'une situation ne se reproduise.
- Elle vous informe des conclusions de son enquête au plus tard 45 jours après la date de réception de la plainte. Elle vous avise si elle doit repousser ce délai et vous en donne les raisons.

Quels sont les recours possibles?

Si vous avez porté plainte et que vous n'êtes pas satisfait des conclusions de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, vous pouvez communiquer avec le :

Protecteur du citoyen

1080, côte du Beaver Hall
10^e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8
Téléphone : 514 873-2032
Télécopieur : 1 866 902-7130
Web : www.protecteurducitoyen.qc.ca
Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services fait appel au médecin examinateur de l'établissement. C'est lui qui analyse votre plainte et vous fait part de ses conclusions. Si vous êtes insatisfait de ses conclusions, vous pourrez vous adresser au comité de révision désigné par le conseil d'administration du CSSS Jeanne-Mance.



Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CSSS Jeanne-Mance :

Élise Lemaire

155, boulevard Saint-Joseph Est
Montréal (Québec) H2T 1H4
Téléphone : 514 525-1900, poste 6207
Web : www.csssjeannemance.ca
Courriel : elise.lemaire.jmance@ssss.gouv.qc.ca

