

**Destinataires :** Tous les gestionnaires du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

**Expéditrice :** Diane Desjardins  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

**Date :** 30 novembre 2017

**Objet :** Affiches pour la promotion du régime d'examen des plaintes

Bonjour,

Lors de la visite d'agrément qui aura lieu dans quelques jours, il se peut que les visiteurs questionnent le personnel sur leur capacité à répondre aux usagers qui demandent comment contacter le commissaire.



**AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES: NOTRE PRÉOCCUPATION CONSTANTE!**

Porter plainte, c'est poser un geste constructif.

Vous êtes insatisfait des soins ou des services offerts dans le réseau de la santé et des services sociaux ou vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés?

Vous pouvez porter plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Vous avez besoin d'aide pour formuler votre plainte ou vous souhaitez être accompagné dans vos démarches?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous:

- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région (1 877 767-2227)
- le commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- le comité des usagers de l'établissement

**POUR JOINDRE LE COMMISSAIRE DE CETTE INSTALLATION**

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Hôpital Santa Cabrini  
6866, rue Saint-Zotique Est  
Montréal (Québec) H1T 1P7

Courriel: [commissaireauxplaintes.oemti@csss.gouv.qc.ca](mailto:commissaireauxplaintes.oemti@csss.gouv.qc.ca)  
Téléphone: 514 262-8568

[sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/](http://sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/)





Veillez vous assurer que tout le personnel de l'établissement repère l'emplacement des affiches et dépliantes.

Les grandes affiches se trouvent dans les entrées principales des CLSC et CHSLD et sur les étages des CHSLD.

Pour les hôpitaux, les affiches se trouvent généralement dans les entrées principales et sur plusieurs unités.

Si vous avez des questionnements à ce sujet, je vous invite à me contacter.

Je vous remercie pour votre précieuse collaboration.

