

## FICHE D'INFORMATION LE PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES PLAINTES\*

L'une des grandes responsabilités de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (l'« Ordre ») est de répondre aux inquiétudes, et/ou d'enquêter sur les plaintes, des membres du public visant des médecins autorisés à exercer la médecine en Ontario. La priorité absolue de l'Ordre est d'agir dans l'intérêt véritable du public.

Voici les réponses aux questions les plus fréquentes que reçoit l'Ordre sur son processus de règlement des plaintes.

### Que dois-je faire si je veux porter plainte?

Si vous avez des inquiétudes concernant la communication d'un diagnostic ou un dossier médical, ou des questions sur le traitement que vous avez reçu, nous vous recommandons de vous adresser d'abord à votre médecin ou à l'hôpital qui vous a prodigué les soins, si possible, avant de faire appel à l'Ordre. C'est souvent la façon la plus rapide d'obtenir les réponses que vous cherchez. Si cela n'est pas possible ou que vos démarches sont infructueuses, adressez-vous alors à l'Ordre.

Appelez le service des relations avec le public (Public Advisory Department) au 416-967-2615 ou 1 800 268-7615, poste 606. Si vos inquiétudes ou vos questions portent sur la qualité ou la pertinence des soins que vous avez reçus, on transférera votre appel à un membre du personnel du *service des enquêtes et du règlement des litiges (Investigations and Resolutions Department)* qui a de l'expérience en matière de soins de santé. Cette personne pourra répondre à vos questions, vous dire quelles questions poser à votre médecin, et/ou vous expliquer comment fonctionne le système de santé.

Si vos inquiétudes ne sont toujours pas levées, passez aux étapes suivantes.

### Comment entamer le processus de règlement des plaintes?

1. Vous devez porter plainte devant l'Ordre par écrit, ou sous une autre forme permanente, telle qu'un enregistrement, un film ou un disque. Vous devez fournir le nom et l'adresse du médecin, une description de l'infraction reprochée, la date et le lieu, et tout autre renseignement susceptible d'aider l'Ordre à mener son examen. Vous trouverez ci-joint un formulaire de plainte pour faciliter votre démarche.
2. Vous pouvez aussi nous envoyer votre plainte par courriel, dans ce cas n'oubliez pas d'y joindre vos coordonnées ou au moins un numéro de téléphone. Lorsque nous aurons reçu votre courriel, nous communiquerons avec vous par téléphone et/ou par écrit. Toutes nos communications se font par courrier postal normal pour préserver la confidentialité des renseignements échangés.

---

\* Nota : Pour alléger le texte, la forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes.

3. Présentez clairement vos questions ou inquiétudes. Vous pouvez ajouter le nom de personnes qui ont été témoins de l'infraction reprochée ou sont en mesure de fournir des renseignements utiles. Une fois que nous aurons examiné vos inquiétudes, nous communiquerons avec vous par téléphone ou par courrier pour en discuter, répondre à vos questions, et/ou obtenir un complément d'informations. Nous ferons tout ce que nous pourrons pour lever vos inquiétudes.

## Comment les plaintes sont-elles réglées?

Souvent, le personnel de l'Ordre essaie de répondre aux questions et de dissiper les malentendus entre patients et médecins.

Pour pouvoir répondre à vos questions et décider s'il est approprié de répondre à votre plainte, le personnel peut examiner votre dossier médical, discuter de vos inquiétudes avec le médecin, et lui demander sa version des faits.

Le personnel de l'Ordre peut également vous convier à une entrevue et décider de convoquer le ou les médecins en cause – et les administrateurs de l'hôpital – pour éclaircir la situation. Vous aurez alors la possibilité de faire part de vos inquiétudes à votre médecin et aux autres parties.

Ce processus vous offre une tribune où discuter de vos inquiétudes avec le médecin et/ou les représentants de l'hôpital. On a constaté que ces échanges permettaient, à l'occasion, d'améliorer la prestation des soins de santé.

Vos plaintes ne pourront être réglées que si vous, le médecin et l'Ordre êtes tous d'accord.

## Que se passe-t-il s'il n'est pas possible ou approprié de s'entendre?

Si vos inquiétudes ne peuvent être levées, le personnel de l'Ordre mènera une enquête au nom du comité des plaintes. La *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées (LPSR)* décrit la procédure à suivre en cas de plainte, et prévoit que le médecin doit être informé de la plainte déposée contre lui. On lui communique aussi les motifs de la plainte et il a la possibilité d'y répondre. Voici quelques-unes des étapes importantes du processus d'enquête :

1. **Obtenir le consentement à la divulgation de renseignements médicaux confidentiels :**  
Comme tous les renseignements médicaux sont confidentiels, nous devons obtenir le consentement de la personne autorisée à les divulguer, pour faire notre examen. L'une des personnes suivantes doit signer le formulaire de consentement : le patient lui-même; son tuteur légal; son procureur aux soins personnels; ou son exécuteur testamentaire. Ce consentement doit être donné pour obtenir les renseignements confidentiels du médecin faisant l'objet de la plainte, d'autres médecins ou professionnels de la santé, et d'établissements de soins.

Sachez que le comité des plaintes de l'Ordre (qui est chargé de faire enquête) peut, même si la personne habilitée à le faire ne donne pas son consentement, obtenir les renseignements médicaux en demandant au registrateur de faire enquête, s'il juge que c'est important pour mener son examen.

2. **Demander au médecin de répondre :** Le personnel demandera au médecin de répondre par écrit à votre plainte. Ce dernier pourra ainsi vous expliquer les raisons qui ont motivé le choix du traitement ou sa conduite.
3. **Obtenir les renseignements médicaux pertinents :** On réunira aussi tous les autres renseignements médicaux nécessaires pour mener l'enquête, notamment en s'adressant à d'autres médecins et établissements de soins.
4. **Examen et décision du comité des plaintes :** Une fois les renseignements nécessaires obtenus, les documents sont soumis au comité des plaintes pour examen. Le médecin et vous recevrez une lettre vous informant de la date à laquelle le comité se réunira. Le comité décidera alors s'il a besoin de renseignements complémentaires ou, s'il a suffisamment d'informations, rendra sa décision.

## Le médecin ou moi aurons-nous une entrevue avec le comité?

Le pouvoir du comité des plaintes se limite à examiner la documentation. Ni vous, ni le médecin ne devrez, ni ne pourrez, rencontrer les membres du comité.

## Qui siège au comité des plaintes?

Le comité des plaintes est composé de six médecins et de trois membres du public nommés par le gouvernement provincial. Un sous-comité est formé pour mener chaque enquête, étudier la réponse du médecin à la plainte et faire des efforts raisonnables pour examiner tous les documents et éléments d'information pertinents.

## Quelles sont les résultats possibles?

Une fois qu'il aura examiné tous les renseignements, le comité des plaintes décidera de prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- ne prendre aucune mesure s'il juge que la conduite du médecin ou les soins prodigués étaient appropriés;
- rappeler certaines consignes au médecin, lui donner des conseils ou un avertissement par écrit, s'il est d'avis que cela lui serait utile pour savoir comment se conduire à l'avenir;

- exiger du médecin qu'il se présente devant un sous-comité du comité des plaintes à Toronto pour recevoir un avertissement. Lors de cette comparution, les membres du sous-comité discuteront avec le médecin des mesures qu'il doit prendre pour éviter de nouvelles difficultés à l'avenir. On demande souvent aux médecins appelés à comparaître devant le comité de se préparer à cette entrevue en modifiant leurs pratiques, en lisant la documentation pertinente ou en prenant d'autres mesures;
- adresser le médecin au comité d'assurance de la qualité qui procédera à son évaluation et/ou lui demandera de suivre des programmes d'éducation;
- adresser le médecin au bureau de l'Ordre si l'on craint que sa santé n'entrave sa capacité d'exercer;
- saisir le comité de discipline;
- décider de ne pas enquêter parce que la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, ou constitue un usage abusif de la procédure.

### Le médecin et moi serons-nous informés de la décision du comité?

Le médecin et vous recevrez la décision écrite du comité des plaintes dans les six à huit semaines suivant sa réunion. Le comité vous fournira aussi les *motifs* détaillés de sa décision, à moins que l'affaire ne soit transmise au comité de discipline ou qu'on ne demande au médecin de se présenter devant le bureau de l'Ordre parce que l'on craint que sa santé n'entrave sa capacité d'exercer.

### Ai-je le droit d'interjeter appel de la décision du comité des plaintes?

Le médecin et vous pouvez interjeter appel de presque toutes les décisions du comité des plaintes de l'Ordre devant un organisme gouvernemental indépendant, appelé Commission d'appel et de révision des professions de la santé. Les seules décisions qui *ne peuvent pas* faire l'objet d'un appel sont celles qui concernent des affaires transmises au comité de discipline de l'Ordre ou au bureau parce que l'on craint que la santé du médecin n'entrave sa capacité d'exercer. L'Ordre vous fera parvenir les coordonnées de la Commission d'appel et de révision des professions de la santé avec la décision du comité des plaintes.

### Le comité des plaintes enquête-t-il sur toutes les plaintes?

Le comité des plaintes enquête sur la plupart des plaintes qu'il reçoit. Les plaintes ne sont réglées que si toutes les parties en cause, vous, le médecin et l'Ordre, sont d'accord.

La loi permet au comité de refuser d'enquêter sur une plainte s'il juge qu'elle est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, ou constitue un usage abusif de la procédure. Seul le comité peut prendre cette décision.

Dans un tel cas, le comité avise le plaignant et le médecin de son intention de ne pas donner suite à l'enquête et de leur droit de présenter des observations écrites dans les trente jours suivant la réception de l'avis. Si, après examen des observations, le comité est convaincu que la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, ou constitue un usage abusif de la procédure, il n'enquêtera pas. Cette exception ne s'applique qu'à un *très* petit nombre de plaintes.

Tel qu'indiqué plus tôt, certaines plaintes peuvent être réglées par le personnel qui examine s'il est possible d'y répondre de façon informelle et satisfaisante avant de transmettre l'affaire au comité des plaintes.

### Le processus de règlement des plaintes a-t-il des limites?

L'Ordre ne peut forcer un médecin à changer d'avis ni à modifier son rapport. Le médecin peut corriger un dossier médical pour s'assurer que les renseignements qui y figurent sont exacts. Ceci doit être fait conformément à la politique de l'Ordre visant la tenue des dossiers médicaux.

L'Ordre ne peut forcer un médecin à présenter des excuses (bien que certains le fassent par l'entremise du processus de règlement).

L'Ordre n'est pas habilité à accorder des indemnités financières.

### Y a-t-il une date limite pour déposer plainte?

Non, il n'y a pas de date limite, mais l'Ordre recommande de formuler toute inquiétude ou plainte dès que possible après la survenue de l'infraction reprochée. Plus tôt une plainte est reçue, moins on rencontrera de problèmes durant l'enquête. En effet, il y aura davantage de chances que la documentation pertinente existe toujours, il sera plus facile de retrouver les témoins, les faits seront encore bien présents à l'esprit de chacun, et les preuves disponibles.

### Combien de temps dure le processus de règlement des plaintes?

Dans la plupart des cas, le processus dure de trois à dix mois.

### Les renseignements réunis par l'Ordre peuvent-ils être utilisés en cour?

Non, conformément au paragraphe 36 (3) de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, aucun rapport préparé aux fins d'une instance, ni aucune décision rendue au cours d'une instance, n'est recevable en preuve dans une instance civile.

## Communiquer avec l'Ordre

Si vous souhaitez parler à un membre du personnel des soins que vous avez reçus ou de la conduite d'un médecin, ou vous renseigner sur le processus de règlement des plaintes, communiquez avec le service des relations avec le public de l'Ordre par téléphone, au 416 967-2603 ou 1 800 268-7096, poste 603, ou par courriel à : [ir@cpsy.on.ca](mailto:ir@cpsy.on.ca)

Par courrier postal :

Registreur

a/s Service des enquêtes et du règlement des litiges

Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario

80, rue College

Toronto ON M5G 2E2