

PROCÉDURE DE PLAINTÉ – MÉDECINS

Introduction

Si vous désirez vous plaindre des soins que vous avez reçus de la part de votre médecin, la première chose à faire est de lui en parler directement pour résoudre le problème. Si vous n'êtes pas à l'aise de le faire, vous pouvez alors vous adresser à l'employeur de votre médecin.

Si aucune de ces options n'est appropriée, vous pouvez porter plainte, par écrit, auprès du préposé aux plaintes. Le texte détaillé de la loi est disponible à l'adresse suivante :

<http://www.justice.gov.nt.ca/PDF/ACTS/Medical%20Profession.pdf>

Le texte ci-dessous décrit la marche à suivre pour porter plainte et les étapes du traitement de votre plainte ou préoccupation :

Procédure de plainte

1. Adressez votre plainte, par écrit, à :

Karen Mazurek
Préposée aux plaintes
Collège des médecins et chirurgiens de l'Alberta
2700–10 020, 100^e Rue NO
Edmonton Alberta T5J 0N3
Téléphone : 1-800-661-4689
Fax : 780-424-9617

Assurez-vous d'inclure votre adresse postale et votre numéro de téléphone afin que la préposée aux plaintes puisse vous joindre si elle a des questions ou doit effectuer un suivi. Expliquez clairement dans votre lettre en quoi la conduite de votre médecin n'a pas été professionnelle, selon vous.

2. La préposée aux plaintes examine votre plainte dès que possible et prend connaissance des faits. Le médecin est avisé qu'il fait l'objet d'une plainte.
3. Si la préposée aux plaintes considère qu'il y a risque pour la santé et la sécurité du public après avoir examiné votre plainte, elle peut décider immédiatement de suspendre la licence du médecin ou de l'assortir de conditions.

4. La préposée aux plaintes décide ensuite de la marche à suivre, selon la gravité de la plainte. Elle peut ainsi :
 - a. Essayer de régler le problème elle-même.
 - b. Nommer un facilitateur qui communique avec vous et votre médecin et tente de résoudre la situation à la satisfaction de tous. Appelé « mode amiable de règlement des conflits », ce processus est moins formel. Il exige votre consentement et celui de votre médecin pour être utilisé.
 - c. Nommer un enquêteur qui examine les faits et dresse un rapport pour le préposé aux plaintes.
 - d. Rejeter la plainte.
5. Si la préposée aux plaintes juge qu'il est opportun d'utiliser le mode amiable, elle nomme une personne et la charge d'examiner votre plainte et d'essayer de la résoudre. Elle vous demandera, à vous et à votre médecin, si vous avez des objections au sujet de la personne sélectionnée.

Tout renseignement donné par vous ou votre médecin durant le processus est confidentiel et ne peut être divulgué sans votre permission mutuelle écrite.

Lorsqu'une entente est conclue, la préposée aux plaintes en prend connaissance et peut l'approuver ou la refuser, si elle estime qu'il est dans l'intérêt public de le faire.

6. Si la plainte est transmise à un enquêteur, ce dernier effectue une enquête approfondie et remet son rapport à la préposée aux plaintes dans les plus brefs délais. En se basant sur les faits contenus dans le rapport d'enquête, la préposée aux plaintes peut décider de rejeter la plainte ou de la soumettre au mode amiable de règlement des conflits ou, encore, à un comité d'enquête.

En cas de rejet, un avis écrit vous est envoyé, expliquant la raison du rejet.

7. Si la plainte est soumise à un comité d'enquête, une audience sera tenue devant un sous-comité d'enquête. Ce sous-comité se compose d'individus nommés par le ministre de la Santé et des Services sociaux et comprend au moins un médecin ayant droit d'exercice aux Territoires du Nord-Ouest, un médecin pratiquant dans une autre province et un membre du public qui n'est pas de la profession.

L'audience doit être publique, sauf si le sous-comité juge qu'il y a des motifs suffisants justifiant de la tenir en tout ou en partie à huis-clos.

Vous avez le droit d'assister à l'audience et d'y prendre la parole.

D'autres personnes ayant des renseignements sur la plainte peuvent aussi être appelées à témoigner.

8. À l'issue de l'audience, le sous-comité prend une décision. Il peut, selon la situation, rejeter la plainte, réprimander le médecin ou encore suspendre sa licence de façon temporaire ou permanente. Quelle que soit la décision du sous-comité, une copie écrite vous est envoyée, expliquant les motifs qui ont mené à la décision et l'ordonnance détaillée du comité d'enquête.

Conclusion

Les règles de conduite et les procédures disciplinaires décrites dans la *Loi sur les médecins* visent à assurer la protection du public et à permettre aux individus de se plaindre de soins reçus, tout en garantissant le droit des médecins à un régime d'examen impartial et juste.

Toute personne peut se plaindre de la conduite d'un médecin auprès de la préposée aux plaintes. Idéalement, le plaignant est l'individu ayant lui-même été en contact avec le médecin faisant l'objet de la plainte. Toutefois, si la préposée aux plaintes a des motifs valables de penser qu'un médecin a manqué aux devoirs de sa profession, elle peut elle-même déposer une plainte auprès d'un de ses adjoints.

À noter : Le présent document se veut un résumé de la procédure décrite dans la loi. En cas d'erreur ou d'omission, la *Loi sur les médecins* a préséance.