



PROCÉDURE DU PRIA EN MATIÈRE DE PLAINTE ET D'APPEL

Que puis-je faire en cas d'insatisfaction par rapport aux services ou aux décisions du Programme de réadaptation et d'information sur l'arthrite? De quel genre de problèmes puis-je me plaindre au PRIA?

Vous avez le droit de présenter une plainte au PRIA si :

- ▼ Le PRIA refuse de vous fournir une partie ou la totalité des services que vous avez demandés;
- ▼ Vous receviez des services, mais ils ont été modifiés, diminués ou interrompus;
- ▼ Les services que vous recevez sont insuffisants compte tenu de vos besoins;
- ▼ Vous êtes insatisfait de la qualité des services que vous recevez; ou
- ▼ Vos droits aux termes de la Déclaration des droits des clients ne sont pas respectés (vous pouvez demander une copie de ce document au PRIA).

Que peut-il m'arriver si je porte plainte?

La Déclaration des droits des clients du PRIA vous reconnaît le droit de soulever des préoccupations ou de recommander des changements.

Personne ne peut prendre des mesures contre vous parce que vous présentez une plainte au sujet du PRIA. Il en est ainsi que votre plainte soit présentée à la police, au PRIA ou à qui que ce soit d'autre.

Personne n'a le droit de vous punir, de vous refuser ou de vous retirer des services parce que vous vous plaignez de l'insuffisance des services que vous recevez ou de la manière dont vous êtes traité.

Comment porter plainte si je suis insatisfait d'une décision ou d'un service du PRIA?

Si vous désirez porter plainte, veuillez suivre les trois étapes suivantes :

Étape 1 : Communiquez avec votre thérapeute du PRIA

1. Vous pouvez obtenir ses coordonnées en téléphonant au 1 800 341-1433.
2. Demandez une copie de la Procédure du PRIA en matière de plainte et d'appel. En vertu de la loi, le PRIA doit avoir une procédure en matière de plaintes en place. Si vous ne recevez pas encore de services et que vous voulez présenter une plainte, demandez une copie de la procédure en matière de plainte.
3. Si vous portez plainte contre une décision du PRIA, demandez aussi qu'on vous remette une explication par écrit des motifs de cette décision.

Étape 2 : Suivez la procédure du PRIA en matière de plainte

Il est préférable de présenter votre plainte au PRIA par écrit. Vous conservez ainsi une preuve que vous lui avez communiqué vos préoccupations et la date à laquelle vous avez porté plainte.

Afin de vous aider à préparer votre plainte, vous souhaitez peut-être obtenir une copie de votre dossier au PRIA. La loi vous autorise à obtenir cette copie, mais il est possible que le PRIA impose des frais en retour. Si la PRIA refuse de vous donner une copie ou si vous croyez que les frais pour en obtenir une sont trop élevés, essayez d'obtenir des conseils juridiques.

Que se passe-t-il au cours d'une procédure en matière de plaintes?

Le processus est composé des étapes suivantes :

- ▼ Votre clinicien réexamine sa décision;
- ▼ Si cela ne règle pas votre plainte, le superviseur du clinicien réexamine la décision;
- ▼ Si votre plainte n'est toujours pas résolue, elle est envoyée au vice-président du PRIA et de l'innovation dont le travail est de rendre les décisions finales relatives aux plaintes.

Combien de temps prendra le PRIA pour me faire part d'une décision?

En vertu de la loi, le PRIA doit rendre une décision et vous en informer par écrit dans les 60 jours suivant la présentation de votre plainte.

Quel genre de décision, le PRIA peut-il prendre?

Le PRIA peut maintenir sa décision initiale, l'annuler ou prendre une nouvelle décision.

Étape 3 : Appel devant la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS)

Ai-je le droit de faire appel devant la CARSS?

Deux catégories de plaintes ne peuvent pas faire l'objet d'un appel devant la CARSS :

- ▼ Les plaintes concernant la qualité des services que vous recevez;
- ▼ Les plaintes alléguant que les droits liés à la Déclaration des droits n'ont pas été respectés.

Pour toutes les autres catégories de plaintes, vous avez le droit de faire appel devant la CARSS. Par exemple, si le PRIA ne vous donne pas la quantité ou le type de service dont vous avez besoin, ou si vos services sont modifiés, diminués ou interrompus, vous pouvez faire appel devant la CARSS.

Quand puis-je faire appel devant la CARSS?

Vous pouvez entamer la procédure d'appel si vous avez suivi la procédure du PRIA en matière de plainte et :

- ▼ Vous n'êtes toujours pas satisfait de la décision;
- ▼ Vous n'avez pas reçu de décision par écrit du PRIA et que plus de 60 jours se sont écoulés depuis que vous avez porté plainte.

Comment puis-je entamer une procédure d'appel devant la CARSS?

Vous devez écrire à la CARSS et demander une audience.

Commission d'appel et de révision des services de santé

Adresse postale : 151, Bloor Street West, 9th Floor

Toronto (Ontario), M5S 1S4 Canada

Téléphone : 416 327-8512

1 866 282-2179 (sans frais)

Télécopieur : 416 327-8524

Adresse électronique : hsarb@ontario.ca

La CARSS vous indiquera la marche à suivre et vous enverra les règles qui régissent la procédure d'appel. Vous pouvez aussi téléphoner à la CARSS au 1 866 282-2179, au 416-327-8512 ou au 1 877 301-0889 (ATS), ou encore visiter le <http://www.hsarb.on.ca>.

Si vous avez amorcé un appel, vous pouvez encore régler votre plainte. Le cas échéant, la tenue d'une audience n'est plus nécessaire.

Quel genre de décision la CARSS peut-elle rendre?

Dans sa décision, la CARSS pourrait :

- ▼ Confirmer la décision du PRIA;
- ▼ Ordonner au PRIA de prendre une nouvelle décision basée sur les directives de la CARSS;
- ▼ Remplacer la décision du PRIA par une nouvelle décision.

Que puis-je faire si je suis en désaccord avec la décision de la CARSS?

Vous avez 10 jours pour demander à la CARSS de réviser sa décision. Les règles de la CARSS vous expliquent comment présenter une telle demande. Il se peut aussi que vous soyez en mesure de contester cette décision devant un tribunal. Si vous envisagez d'agir en ce sens, demandez des conseils juridiques.

Que puis-je faire en cas de services de mauvaise qualité ou en cas de violation de la Déclaration des droits?

La loi stipule que vous pouvez porter plainte en cas de services de mauvaise qualité ou en cas de violation de la Déclaration des droits. Par exemple, vous pourriez porter plainte si le clinicien du PRIA :

- ▼ Ne vous prodigue pas les soins appropriés;
- ▼ Ne respecte pas votre dignité et votre intimité.

Pour porter plainte, vous pouvez prendre l'une des mesures suivantes :

- ▼ Vous plaindre directement auprès du PRIA en suivant la procédure indiquée ci-dessus.
- ▼ Vous plaindre auprès de l'Ombudsman des patients, en appelant au 1 888 321.0339 ou en visitant le <https://patientombudsman.ca/Accueil>

Ces trois types de plaintes ne permettent pas de faire appel devant le CARSS.