

Faites-nous part de vos commentaires

Plaintes et commentaires

L'Hôpital général juif s'engage à vous offrir des soins de la meilleure qualité possible.

Nous respectons vos droits et apprécions vos commentaires

Si vous n'êtes pas satisfait des soins que vous avez reçus, n'hésitez pas à ... **prenez la parole !**



Hôpital général juif
Jewish General Hospital

Vous avez des droits :

Soins

Respect

Information

Choix

- ➔ Recevoir les meilleurs **S**oins possible, de façon confidentielle
- ➔ Être **R**especté et traité d'une manière équitable et polie
- ➔ Obtenir de l'**I**nformation au sujet de votre santé et des options de traitement, d'une manière compréhensible
- ➔ Faire un **C**hoix informé pour un traitement, et donner ou refuser un consentement

À qui puis-je adresser ma plainte ou mon commentaire ?

Parlez d'abord avec la personne responsable, l'infirmière-chef ou le chef du service.



Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez ensuite contacter la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services :



Rosemary Steinberg

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité

514-340-8222, poste 25833

ombudsman@jgh.mcgill.ca

jgh.ca/fr/ombudsmanHGJ



Qui peut :

- Vous aider à trouver une solution
- Recevoir et évaluer votre commentaire/plainte
- Vous fournir l'information au sujet de vos droits et responsabilités
- Vous soumettre une réponse écrite dans les 45 jours suivants

Plainte médicale vs non médicale

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, elle sera envoyée à l'examineur médical de l'hôpital, qui vous fournira une réponse dans les 45 jours suivants.

Toujours insatisfait des conclusions ?

Vous disposez de deux types de recours :



Non-médical

Protecteur du citoyen

www.protecteurducitoyen.qc.ca



Médical

Comité de révision de l'HGJ

3755, chemin de la Côte-Ste-Catherine,
A-412 Montréal (Québec) H3T 1E2

Si vous avez besoin d'aide pour porter plainte, contactez:

Comité des usagers de l'HGJ

514-340-8222, poste 23090

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

514-524-0607