

Comité de révision - Le comité institué par le conseil d'administration pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident à la demande d'un patient ou du professionnel visé.

Comité des usagers (appelé comité des bénéficiaires au Douglas) - Le comité mis sur pied dans un centre de soins psychiatriques qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un patient dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte.

Intervention – Toute action menée par l'ombudsman de sa propre initiative ou à la demande d'un tiers lorsque les faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un patient ou d'un groupe de patients ne sont pas respectés. Le traitement d'une intervention pourra s'effectuer selon les mêmes modalités que pour l'examen d'une plainte.

Loi - la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2).

Protecteur du citoyen – le protecteur du citoyen nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la Loi sur le protecteur du citoyen (L.R.Q., c. P-32) qui exerce les fonctions du protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, L.R.Q., c. P-31.1.).

Médecin examinateur - le médecin désigné par le conseil d'administration conformément à l'article 42 de la loi;

Organisme régional désigné – C.A.A.P. – île de Montréal organisme mandaté par le ministre conformément à l'article 76.6 de la loi, pour assister et accompagner sur demande un patient qui désire porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur des usagers, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement pour étude à des fins disciplinaires ou au comité de révision.

Plainte - toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par le patient à l'ombudsman/commissaire locale, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la loi, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident - constitue une plainte, l'expression auprès de l'ombudsman/commissaire locale, par toute personne, d'une insatisfaction relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident en médecine de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes; constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien.

Plainte écrite - une plainte est réputée écrite lorsqu'elle est reproduite sur un support qui permet de reconnaître la signature de la personne qui porte cette plainte. Une plainte, même écrite, qui ne comporte pas la signature de son auteur, n'est pas une plainte écrite.

Plainte verbale - toute plainte ne répondant aux exigences de la plainte écrite est réputée verbale.

Représentant du patient - toute personne reconnue à titre de représentant du patient conformément à l'article 12 de la Loi et article 15 du Code civil du Québec.

Services - les services de santé ou les services sociaux offerts par l'établissement ou de télésanté, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par tout autre organisme, société ou personne

auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1. Dans le cadre de ces ententes, l'examen de plaintes des patients ne vise pas les services dispensés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

Patient – conformément à la Loi, tout usager qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'établissement; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant du patient au sens de l'article 12 de la loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un patient décédé. Pour les fins de la section 4, le mot «patient» comprend également toute personne autre qu'un patient qui formule une plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, incluant tout sujet humain de recherche.