

# Je suis insatisfait(e) des services de santé reçus. Que faire ? Comment procéder ?

Vous n'êtes pas satisfait(e) des services de santé que vous avez reçus ? Vous croyez que vos droits linguistiques n'ont pas été respectés, ou encore que vous n'avez pas été traité(e) de manière équitable et respectueuse ? Vous jugez que les soins reçus n'étaient pas sécuritaires ? Différents recours s'offrent à vous. Vous n'avez qu'à suivre les étapes ci-dessous.



## 1. Partagez vos préoccupations auprès de l'organisme en question.

La première étape est toujours de faire part de vos commentaires auprès de l'organisme concerné. La plupart des organismes ont déjà un mécanisme à cet effet (par exemple : un formulaire de plainte ou encore un comité des patients). Renseignez-vous auprès de l'organisme sur la meilleure façon de transmettre votre rétroaction.

Vous avez communiqué avec l'organisme, mais vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue ?



## 2. Identifiez la nature de votre requête afin de déterminer quel recours est le plus approprié.

### Services en français

Si vous estimez que vos droits linguistiques n'ont pas été respectés, ou si vous êtes insatisfait(e) des services en français reçus, vous devez communiquer avec la **Commissaire aux services en français**.

#### La Commissaire aux services en français

Relevant du bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, la Commissaire aux services en français veille au respect de la Loi sur les services en français de l'Ontario. Elle reçoit les plaintes et mène des enquêtes leur sujet.

**NB :** La Commissaire ne peut recevoir de plaintes sur des compagnies privées, des particuliers, ni annuler les décisions des représentants élus.

### Qualité des soins reçus

Si vous êtes insatisfait(e) des services ou des soins de santé reçus, ou si vous n'avez pas eu accès aux services dont vous aviez besoin, vous devez communiquer avec l'**Ombudsman des patients**.

À noter, ce recours ne s'applique qu'aux secteurs de soins suivants :

- hôpitaux publics
- foyers de soins de longue durée
- soins à domicile et en milieu communautaires

#### L'Ombudsman des patients

L'Ombudsman des patients (à ne pas confondre avec l'Ombudsman de l'Ontario) est un défenseur de l'équité des soins. Il reçoit des plaintes sur les hôpitaux publics, les foyers de soins de longue durée et les soins à domicile et en milieu communautaire (y compris les services anciennement coordonnés par les CASC). Il peut également mener des enquêtes.

**NB :** L'Ombudsman ne peut recevoir de plaintes sur des maisons de retraites (résidences privées pour personnes âgées), qui ne sont pas la même chose que des foyers de soins de longue durée.

### Comportement d'un professionnel de la santé

Si vous estimez qu'un professionnel de la santé a eu un comportement inapproprié, vous devez communiquer avec son ordre professionnel.

À noter que ce recours ne s'applique qu'aux professionnels réglementés par un ordre reconnu (ex : médecins, infirmières, physiothérapeutes, dentistes, pharmaciens, etc.)

Consultez la [liste des ordres professionnels et des professions réglementées](#).



## 3. Une fois que vous avez déterminé à qui vous devez vous adresser, remplissez le formulaire de plainte prévu à cet effet.

### Services en français

#### Formulaire de plainte

[Cliquez ici pour remplir le formulaire de plainte en ligne.](#)

#### Coordonnées

**Ombudsman de l'Ontario  
Unité des services en français**  
483, rue Bay  
10<sup>e</sup> étage, Tour Sud  
Toronto (Ontario) M5G 2C9

Site web : [www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)  
Courriel : [sf-fls@ombudsman.on.ca](mailto:sf-fls@ombudsman.on.ca)  
Télécopieur : 416-586-3485

#### Contacts téléphoniques

(du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h 30)  
Sans frais : 1 866 246-5262  
Téléphone : 416-847-1515  
ATS (téléimprimeur) : 1 866 411-4211

### Qualité des soins reçus

#### Formulaire de plainte

[Cliquez ici pour remplir le formulaire de plainte en ligne.](#)

#### Cliquez ici pour télécharger et imprimer une copie du formulaire de plainte.

#### Coordonnées

**Ombudsman des patients**  
77, rue Wellesley Ouest, CP 130  
Toronto (Ontario) M7A 1N3

Site web : [www.ombudsmandespatients.ca](http://www.ombudsmandespatients.ca)  
Télécopieur : 416-597-5372

#### Contacts téléphoniques

(du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h)  
Sans frais : 1 888 321-0339  
Téléphone : 416-597-0339  
ATS (téléimprimeur) : 416-597-5371

### Comportement d'un professionnel de la santé

[Cliquez ici pour obtenir une la liste des ordres professionnels ainsi que leurs coordonnées.](#)

**NB :** Certains ordres n'offrent pas de services en français.

### Aide supplémentaire

#### Vous ne savez toujours pas à qui vous adresser ? Vous avez besoin d'aide avec votre requête ?

Le bureau de l'Ombudsman de l'Ontario peut vous aider à déterminer quel est le recours approprié et identifier l'organisme qui pourra recevoir votre plainte. Pour recevoir de l'aide, appelez au 1-800-263-1830.

#### Vous avez des questions sur ce document ?

Contactez le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (c'est nous !). Il nous fera plaisir de vous aiguiller dans la bonne direction.  
Sans frais : 1 877 528-7565  
Courriel : [reseau@rssfe.on.ca](mailto:reseau@rssfe.on.ca)  
[www.rssfe.on.ca](http://www.rssfe.on.ca)