



# PROCÉDURE DU PRIA POUR LES PLAINTES ET LES APPELS

**Que puis-je faire si je ne suis pas satisfait des services du Programme de réadaptation et d'information sur l'arthrite (PRIA) ou de décisions prises dans le cadre du PRIA? Au sujet de quel genre de problème 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 recevez 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.
- ▼ 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 vous reconnaît le droit de soulever des préoccupations ou des 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 des services 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 voulez présenter une plainte, vous devez suivre les trois étapes suivantes :

**1<sup>re</sup> étape : communiquez avec votre thérapeute du PRIA**

Vous pouvez obtenir ses coordonnées en téléphonant au 1 800 321-1433.

Demandez une copie de la Procédure du PRIA pour les plaintes et les appels. En vertu de la loi, le PRIA doit prévoir une procédure de traitement des plaintes, et une copie du texte doit être mise à la disposition de toute personne qui reçoit des services. Si vous ne recevez pas encore de services et vous voulez présenter une plainte, demandez une copie de la procédure à suivre.

Si vous portez plainte contre une décision du PRIA, demandez aussi qu'on vous remette une explication par écrit des motifs de cette décision.



arthrite.ca

L'arthrite. Avant qu'elle prenne, donnez.™





## 2<sup>e</sup> étape : suivez la procédure du PRIA pour les plaintes

Mieux vaut 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.

Au moment de préparer votre plainte, vous pourriez avoir avantage à obtenir une copie de votre dossier au PRIA. La loi vous autorise à obtenir cette copie, mais il se peut que le PRIA demande des frais en retour. Si le PRIA refuse de vous remettre la copie ou le montant exigé vous semble trop élevé, essayez d'obtenir des conseils juridiques.

### Que se passe-t-il au cours d'une procédure de plainte?

Voici les étapes du processus :

- ▼ Votre thérapeute réexamine sa décision.
- ▼ Si cela ne permet pas de résoudre votre plainte, la décision est revue par le superviseur du thérapeute.
- ▼ Si votre plainte demeure en suspens, elle est portée devant le vice-président, Éducation, programmes et services, à qui il incombe de rendre les décisions finales relatives aux plaintes.

### Combien de temps faudra-t-il au 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 rendre une nouvelle décision.

## 3<sup>e</sup> étape : appel devant la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS)

### Est-ce que j'ai un droit légal d'interjeter appel devant la CARSS dans tous les cas?

Sachez que les deux catégories de plaintes suivantes ne peuvent pas donner lieu à un appel devant la CARSS :

- ▼ les plaintes visant la qualité des services que vous recevez;
- ▼ les plaintes alléguant que les droits que vous reconnaît la Déclaration des droits n'ont pas été respectés.

En ce qui a trait à toutes les autres plaintes, vous avez un droit légal d'interjeter appel devant la CARSS. Il en est ainsi, par exemple, si le PRIA ne vous offre pas la quantité ou le type de services dont vous avez besoin, ou si vos services sont modifiés, diminués ou interrompus.



## Quand puis-je interjeter appel devant la CARSS?

Vous pouvez entamer le processus d'appel après que vous avez suivi la procédure de plaintes du PRIA si, selon le cas :

- ▼ vous êtes toujours insatisfait de la décision;
- ▼ vous n'avez pas reçu de décision par écrit du PRIA, et il s'est écoulé plus de 60 jours depuis que vous avez porté plainte.

## Comment est-ce que j'entame un processus d'appel devant la CARSS?

Vous devez écrire à la CARSS et lui demander une audience.

### Commission d'appel et de révision des services de santé

**Adresse postale :** 151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5S 1S4 Canada

**Téléphone :** 416.327.8512  
1 866 282.2179 (sans frais)

**Télécopieur :** 416.327.8524

**Courriel :** [hsarb@ontario.ca](mailto:hsarb@ontario.ca)

La CARSS vous indiquera la marche à suivre et vous enverra les règles qui déterminent 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 [www.hsarb.on.ca](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, selon le cas :

- ▼ confirmer la décision du PRIA;
- ▼ ordonner au PRIA de rendre une nouvelle décision sur le fondement de directives de la CARSS;
- ▼ remplacer la décision du PRIA par une autre décision.



## Qu'est-ce que je peux faire si je suis en désaccord avec la décision de la CARSS?

Vous avez 10 jours pour demander à la CARSS de réviser la 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, obtenez des conseils juridiques.

## Que puis-je faire si des services sont de mauvaise qualité ou s'il y a eu violation de la Déclaration des droits?

La loi vous reconnaît le droit de porter plainte contre la mauvaise qualité des services ou la violation de la Déclaration des droits. Par exemple, vous pourriez porter plainte si le travailleur, selon le cas :

- ▼ ne vous donne pas les soins appropriés,
- ▼ ne respecte pas votre dignité et votre intimité.

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

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

Les décisions relatives aux catégories de plaintes ci-dessus ne peuvent être portées en appel devant la [CARSS](#).